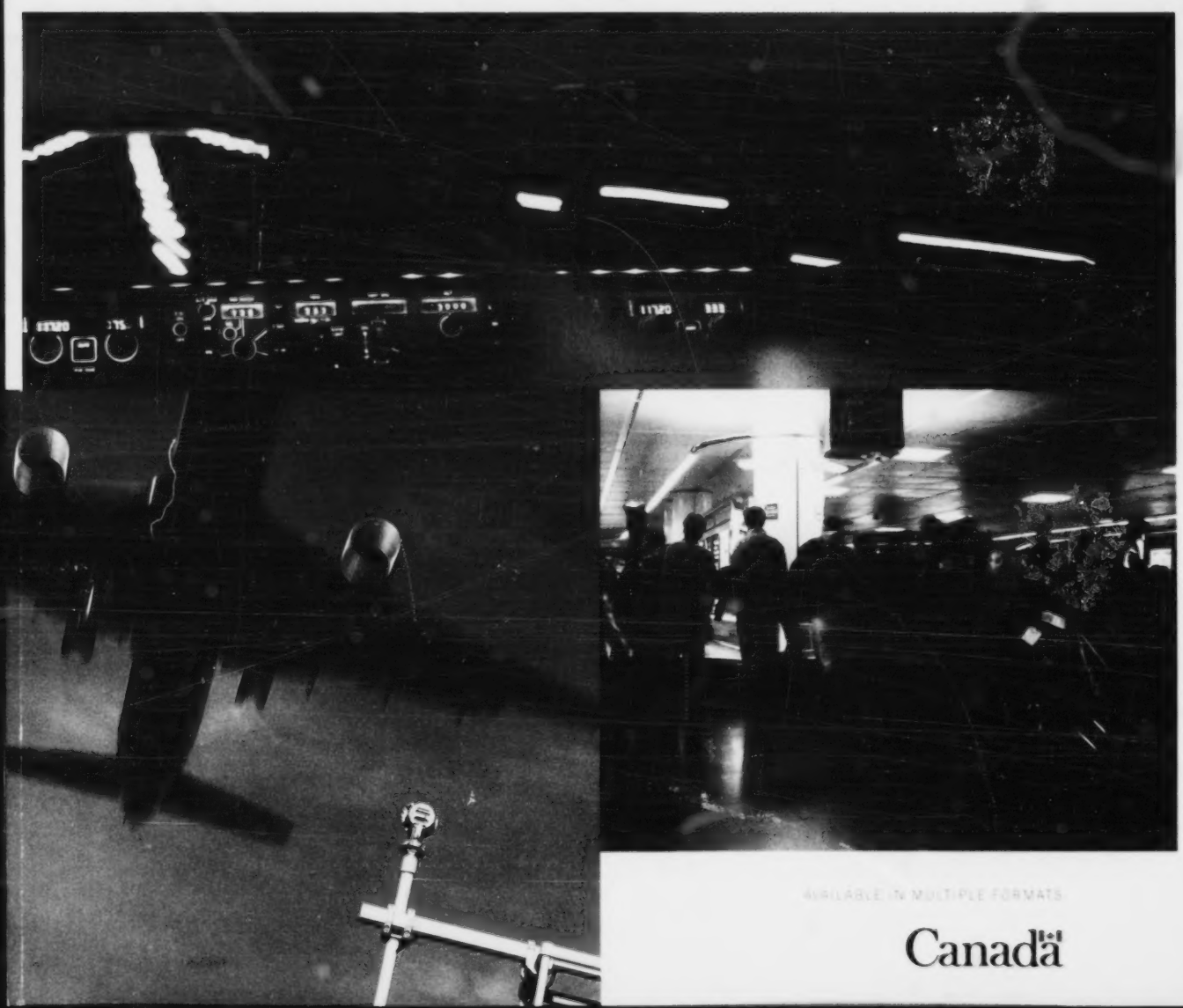
Canadian Transportation Agency

Office des transports du Canada

THE AIR TRAVEL COMPLAINTS COMMISSIONER'S REPORT

January to June 2003



AVAILABLE IN MULTIPLE FORMATS

Canada

© Minister of Public Works and
Government Services Canada, 2003
Printed and bound in Canada
ISBN 0-662-67647-5
Catalogue No. TW1-5/2003-1

This Report and other Canadian Transportation Agency publications are available in multiple formats and on its Web site at: www.cta.gc.ca.

For more information about the Air Travel Complaints Commissioner and the Canadian Transportation Agency please call (819) 997-0344 or, toll free, 1-888-222-2592.

Correspondence may be addressed to:

Air Travel Complaints Commissioner
Canadian Transportation Agency
Ottawa, ON K1A 0N9

Legend for Complaints Analysis:

- Roses (*good way to conduct business*)
- Thorns (*bad way to conduct business*)

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

December 2003

The Honourable Tony Valeri, P.C., M.P.
Minister of Transport
Transport Canada Building - Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, ON K1A 0N5

Dear Minister:

Pursuant to section 85.1 of the *Canada Transportation Act*, I have the honour of presenting to you the Air Travel Complaints Commissioner's Report for the period from January 1 to June 30, 2003.

Yours sincerely,

Liette Lacroix Kenniff
Commissioner

Encl.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Canada

104-05835/

TABLE OF CONTENTS

COMMISSIONER'S MESSAGE 3

INTRODUCTION
- The Office of the Air Travel Complaints Commissioner 5
- The Complaint Handling Process 6
- Contacting the Commissioner 7

COMPLAINTS ANALYSIS 9
- Complaints Received – All Carriers 9
- Complaints Received By Level 11
- Complaints About Canadian Air Carriers 12
- Complaints About Foreign Air Carriers 12
- Complaints – Top 5 Air Carriers 13
- Issues – Air Canada 14
- Issues – Air Transat 15
- Issues – Skyservice 15
- Issues – Jetsgo 16
- Issues – All Carriers 17
  - Quality of Service 17
  - Flight Disruptions 18
  - Ticketing 18
  - Reservations 19
  - Baggage 20
- Remedies 21
- Results: Files Closed between January 1 and June 30, 2003 22
  - Justified (Merit) 22
  - Complaints Closed Between July 2001 and June 2002, by Month and Level 23
  - Complaints Closed Between July 2002 and June 2003, by Month and Level 24
  - Satisfaction 25
  - Complaints By Province, Territory or Other 25
  - Complaints Received Between July 2001 and June 2002, by Month and Level 26
  - Complaints Received Between July 2002 and June 2003, by Month and Level 26
  - Complaint Issues Received Between July 2001 and June 2003, by Month 26
    - Quality of Service 26
    - Baggage 26
    - Flight Disruptions 27
    - Ticketing 27
    - Reservations 27
- Air Canada and the *Companies' Creditors Arrangement Act* 28
  - Complaints Received – Air Canada 29

RECOMMENDATIONS 31

The Air Travel Complaints Commissioner's Report
January to June 2003

COMMISSIONER'S MESSAGE

Just when most observers thought that the outlook for this country's airline industry couldn't get any bleaker, along came the spring of 2003. The six months from January 1 to June 30, 2003, marked the start of a gloomy period in the history of Canadian civil aviation.

A few years ago, before the dot.com meltdown, before September 11, before SARS, and all the other calamities that continue to beset the airlines and scare away potential travellers, any hint that Canada's biggest air carrier could one day go bankrupt would have been met by a burst of laughter, with doubt being cast on the sanity of the speaker. Yet, on April 1, 2003, the unthinkable happened: Air Canada, our country's flagship airline, declared it was near bankruptcy and sought court protection from its creditors under the *Companies' Creditors Arrangement Act*.

The repercussions of the Air Canada crisis were felt across the country. We all became even more aware of the importance of air travel in the lives and livelihood of millions of Canadians. Our first thoughts were for the many people who travel by air, whether for business or for pleasure, and the airline's thousands of employees. But Air Canada's woes have also had a profound impact on the company's many retirees and their pensions; on its numerous suppliers of goods and services; and on thousands of hospitality workers from hotel and restaurant staff to taxi drivers, whose jobs depend on the presence of air travellers.

On a daily basis, thousands of Canadians demonstrate their confidence in the airline industry by travelling with Air Canada and other carriers. In a show of confidence of a different nature, dissatisfied air travellers continue to appeal to me for assistance in resolving their complaints about carriers, including Air Canada, that do not meet their expectations. In the case of Air Canada, it

is with much regret that I must admit there is little I can do to assist consumers at the present time.

Starting on page 28 of this report, you will find an entire section devoted to the Air Canada situation and how it has affected the air travel complaints program. I have also included a detailed analysis of the way in which Air Canada has dealt with complaints since its filing for court protection from its creditors.

There were a few bright spots during the period covered by this report however or, as they say, every cloud has a silver lining. In the case of Canada's airline industry, the lining might well be blue and teal, the corporate colours of Calgary-based WestJet, a bona fide Canadian aviation success story. Judging by the very small number of complaints about WestJet that have been brought to my attention, it has clearly been doing things right from the customers' perspective. Its approach to customer service is a very good example of what the travelling public has a right to expect from an airline.

In uncertain times, the difference between achievement and failure for a business is often a question of employee attitude and consumer confidence. WestJet and several other carriers, both in Canada and abroad, have built much of their success on these pillars.

The six-month period covered by this report has been, to say the least, a turbulent time in Canadian aviation. Because of added security and front line staff cutbacks imposed by the events of recent memory, travelling by air has become a tedious endeavour at best. But, all pessimism aside, I am still as convinced today as I was when I began my career in this industry more than 35 years ago, that the future of commercial passenger aviation in our country is a bright one. I remain confident that the industry will reshape itself and bounce back. I believe the day is not far off when flying will be fun again. After all is said and done, air transportation has consistently been proven to be the safest, fastest and most convenient means of getting around.

Liette Lacroix Kenniff

INTRODUCTION

The Office of the Air Travel Complaints Commissioner

The Office of the Air Travel Complaints Commissioner was created in July 2000 in response to concerns about the quality of air travel in Canada that arose during the restructuring of the industry. It acts as an impartial third party in the settlement of disputes between consumers and air carriers that operate to, from and within Canada.

The Commissioner's Office is part of the Canadian Transportation Agency, a quasi-judicial administrative tribunal that regulates various modes of transportation under federal jurisdiction, including air, rail and marine as well as accessibility to these services by people with disabilities. The Agency has the powers and rights of a superior court and can issue binding decisions in the handling of complaints that involve a possible contravention of various regulations that govern such areas as pricing, tariffs, unruly passengers and reduced services. However, the Commissioner does not have the authority to impose a settlement on either party.

Under Section 85.1 of the *Canada Transportation Act*, the Commissioner's principal responsibilities are to review and expedite the resolution of a broad range of air travel complaints. Complaints received by the Commissioner are compiled and analysed in biannual reports. The reports include the number and nature of consumer complaints involving air travel, the manner in which the complaints were handled, and any systemic problems the Commissioner identifies within the air travel industry.

The majority of complaints received by the Commissioner deal with such issues as the quality of service provided by air carriers, baggage handling and flight schedules.

Air carriers operating within Canada are largely deregulated and, for the most part, are free to adopt whatever pricing structure and terms and conditions of carriage they see fit. However, their terms and conditions of carriage must be clear, reasonable and not unduly discriminatory.

Carriers operating international services to and from Canada operate in a somewhat more restrictive environment, as they have

to respect a number of bilateral air service agreements and inter-carrier agreements. Even so, international carriers also enjoy considerable flexibility in determining which terms and conditions of carriage to apply. However, their terms and conditions of carriage must also be clear, just and reasonable.

An air carrier's tariff must set out not only its fares, rates and charges, but also its terms and conditions of carriage. Carriers must abide by these at all times. If a carrier loses a passenger's baggage, for example, it must compensate that passenger according to the rules governing lost baggage that are set out in its tariff. Carriers must also make these tariffs available to the public upon request.

A significant number of disputes investigated by the Commissioner stem from a misapplication or misunderstanding of a particular tariff provision by a carrier's own front line employees.

Supported by staff from the Agency's Complaints Investigation Division, the Commissioner may seek assistance from other Agency-based personnel for legal advice or for guidance on specific issues such as tariff and pricing matters.

Complaints that deal in whole or in part with issues that fall under the jurisdiction of other government departments or agencies, such as safety, transportation policy or anti-competitive behaviour, are forwarded to the appropriate authorities. In cases of overlapping issues within one complaint, the Commissioner separates the part or parts that pertain to her mandate and passes the remaining issues to the relevant authority.

The Complaint Handling Process

The Commissioner's complaint handling process is structured to give air carriers an opportunity to resolve as many disputes as possible without outside intervention.

Accordingly, the Commissioner recommends that a dissatisfied customer first contact the air carrier with a written complaint. If a consumer sends a complaint directly to the Commissioner without first writing to the carrier, the complaint is forwarded to the carrier with a request that it deal with the complaint within a specified time limit and advise the Commissioner of the results of its efforts. These complaints are referred to as **Level I Complaints**. Level I Complaints require relatively little staff involvement.

If a carrier fails to respond to a complaint within the established deadline or if a complainant is not satisfied with the carrier's response, the complaint will be referred to senior Complaints Investigation staff in the Commissioner's Office who will attempt to negotiate a resolution to the complaint that is satisfactory to both the complainant and the air carrier. These complaints are referred to as **Level II Complaints**. As much as possible, the investigation of complaints is conducted in an informal, co-operative

and non-confrontational manner. Where these efforts prove unsatisfactory, the Commissioner will review the file personally and may choose to intervene with the carrier if she believes that a complaint has not been dealt with appropriately. This approach has proven to be a very effective way to resolve many disputes.

In certain instances, the Commissioner may refer complaints to the Canadian Transportation Agency. The Agency has the authority to compel carriers to respect their terms and conditions of carriage as set out in their tariffs. It may also order a carrier to compensate a passenger for his or her out-of-pocket expenses if these arose as a result of the carrier's failure to respect its tariff. However, the Agency cannot order any compensation for pain and suffering, stress, loss of enjoyment or loss of income. These are issues that can only be resolved by civil courts.

Contacting the Commissioner

Complainants who have contacted the carrier first and are not satisfied with the carrier's reply are asked to submit a formal written complaint to the Commissioner by regular mail or facsimile, or by completing a complaint form on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca).

Anyone seeking information about the Commissioner's complaint process may call a toll-free call centre (1-888-222-2592) that is staffed by bilingual agents. More than 4,926 consumers telephoned the call centre between January 1, 2003, and June 30, 2003.

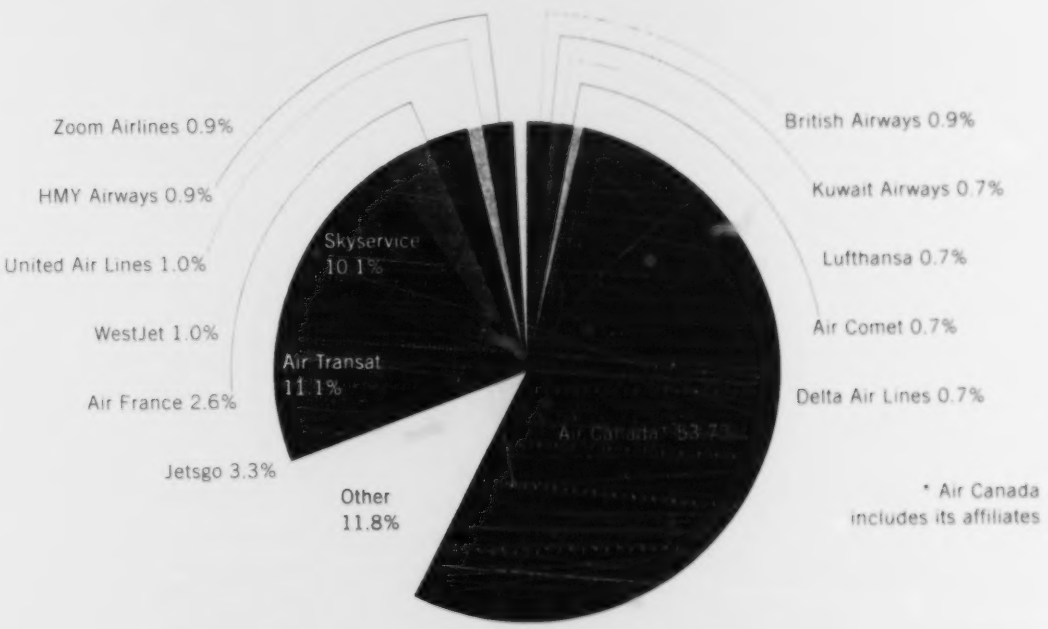
Information about the Air Travel Complaints Commissioner and the complaint handling process is available on the Agency's Web site (www.cta.gc.ca). The site provides access to helpful publications and links to the air travel industry, including telephone and fax numbers and addresses of customer service representatives of various Canadian carriers.

KENYA

COMPLAINTS ANALYSIS

The number of complaints I received in the past six months has decreased compared to the number received in the previous six months, due in part to reduced passenger volumes. Air Canada's financial difficulties also seem to have played an important part in reducing the number of complaints I received, particularly since the carrier filed for court protection from its creditors under the *Companies' Creditors Arrangement Act* on April 1 of this year.

Complaints Received – All Carriers

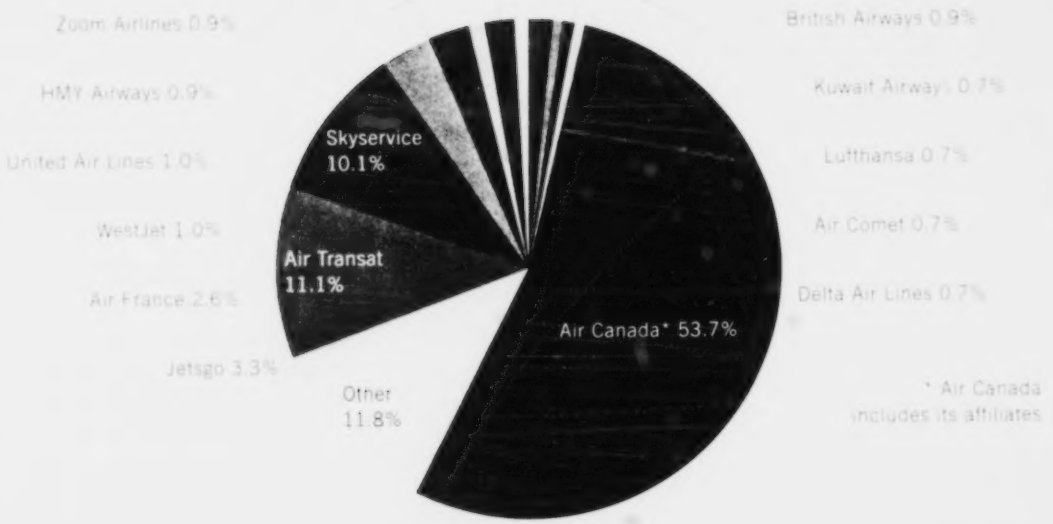


I cannot say with any certainty whether this is a result of travellers feeling that there is no sense in complaining about a company that is under court protection from its creditors, whether people are loath to complain out of a sense of genuine sympathy for

COMPLAINTS ANALYSIS

The number of complaints I received in the past six months has decreased compared to the number received in the previous six months, due in part to reduced passenger volumes. Air Canada's financial difficulties also seem to have played an important part in reducing the number of complaints I received, particularly since the carrier filed for court protection from its creditors under the *Companies' Creditors Arrangement Act* on April 1 of this year.

Complaints Received – All Carriers



I cannot say with any certainty whether this is a result of travellers feeling that there is no sense in complaining about a company that is under court protection from its creditors, whether people are loath to complain out of a sense of genuine sympathy for

Air Canada's plight, or whether the reduction in complaints stems from an improvement in the way Air Canada is dealing with its customers, both on-board its aircraft and when they file a complaint with the company. I can only surmise that all three factors have played some role in reducing the number of Air Canada complaints.

My previous report dealt in some detail with the complaints I received about Air Transat and Skyservice. I would like to be able to report that these two carriers have since turned matters around and that I received fewer complaints about them in the last six months, but I cannot. In fact, the number of complaints I received about these two carriers, while still fairly small, has increased since my previous report, in the case of Air Transat by nearly 50 per cent and in the case of Skyservice by 25 per cent.

Meetings have been scheduled with senior officials of these companies to discuss my concerns about their level of customer service and the way in which they deal with complaints. I am optimistic that we will be able to work together to find a solution to these problems.

AIR TRANSAT SHOWS EXCELLENT DAMAGE CONTROL

A complainant's wife and three children were to travel with Air Transat from Montreal to Marseille where they were booked to connect immediately on Khalifa Airways to Oran, Algeria, on July 1, 2002. Days before their departure, the family had been assured by the French Consulate that they did not need a Visa to transit through France. However, at the time of check-in, Air Transat refused to transport the party of four, insisting that nationals of Algeria required a Visa to enter France. During a period of 15 days, the complainant went back and forth between the French Consulate and the carrier, trying to get his family to Algeria as planned. All his efforts were in vain. His family never did travel and, to make matters worse, the carrier refused to refund their unused tickets claiming the customers had been advised when they purchased them that they were non-refundable.

Unable to obtain a satisfactory resolution with Air Transat Customer Relations, the complainant asked the Air Travel Complaints Commissioner to intervene on behalf of his family.

As a consequence of the intervention of the Air Travel Complaints Commissioner with the president of the airline, not only did the carrier agree to refund the cost of the unused tickets to this family, they also provided them with travel vouchers totalling $1,500 valid for one year from the date of issue.

Additionally, at the suggestion of the Commissioner, Air Transat has now put new procedures in place to enable passengers to transit a foreign country from one carrier to another without an official Visa, a service already provided by major carrier members of the International Air Transport Association (IATA).

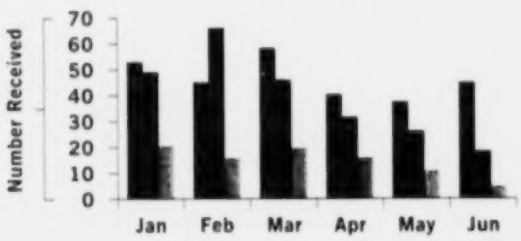
I am also concerned about the number of complaints I received over the last six months concerning a new player in the Canadian aviation scene: Jetsgo. This is a relatively small carrier operating only eight aircraft between 17 points in Canada and six points in the United States [1]. Yet, during the reporting period, I received 19 complaints about Jetsgo, compared to only one complaint about CanJet, a comparable sized carrier, and six about WestJet, a much larger carrier.

And now for the numbers:

- for the period from January 1 to June 30, 2003, I received 603 complaints, compared to 729 in the previous six months [2].

Complaints Received By Level

	Level I	Level II	Others	Total
Jan	53	49	21	123
Feb	45	66	16	127
Mar	57	46	20	123
Apr	40	32	16	88
May	37	26	11	74
Jun	45	18	5	68
	277	237	89	603

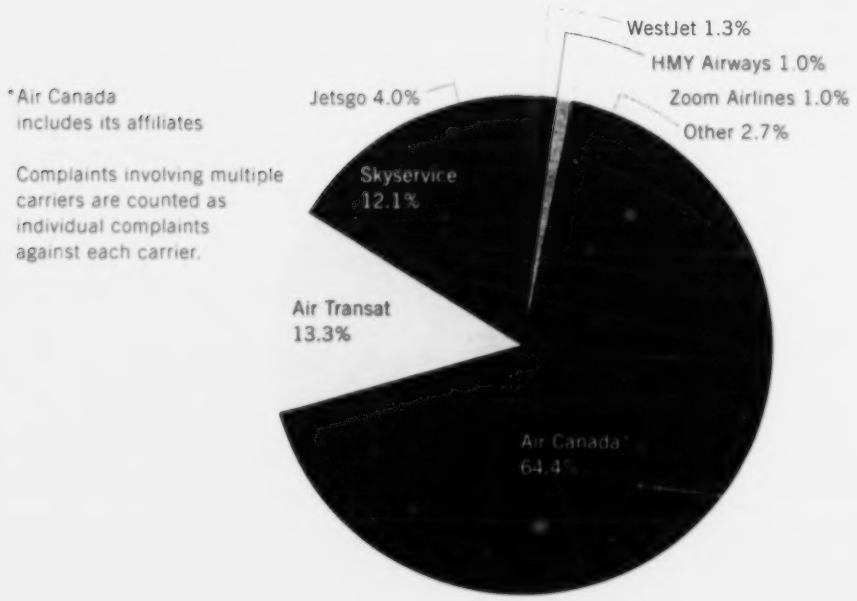


[1] *Information obtained from Jetsgo's Web site.*

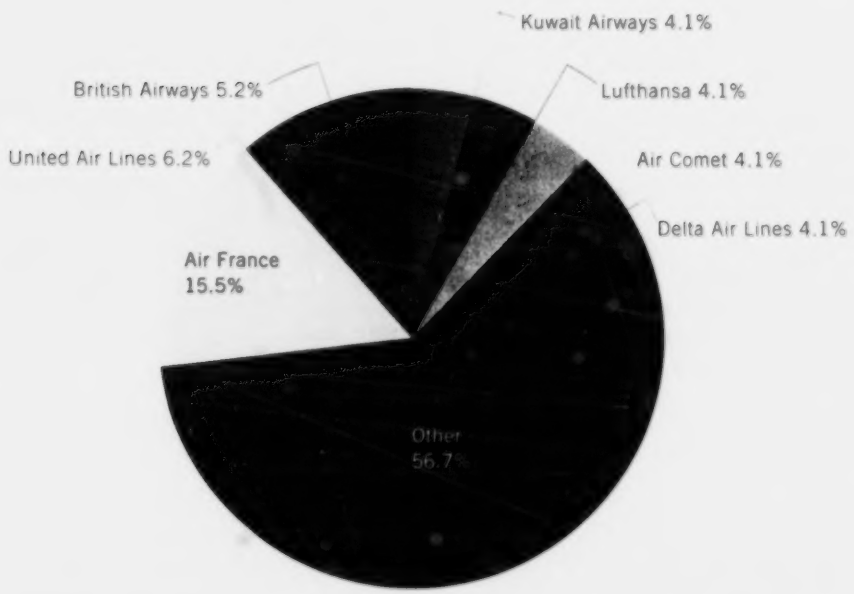
[2] *Statistics from the previous reporting period may vary slightly from those contained in this report due to the dynamic nature of the complaints data base which tracks complaints on the basis of their current status. Therefore, if a Level I complaint received in the previous reporting period migrates to Level II during the current reporting period, the number of complaints received in the two periods will be adjusted accordingly. I apologise for any inconvenience that this may cause.*

- 480 of these complaints were directed at Canadian air carriers, while 97 were about foreign airlines [3].

Complaints About Canadian Air Carriers

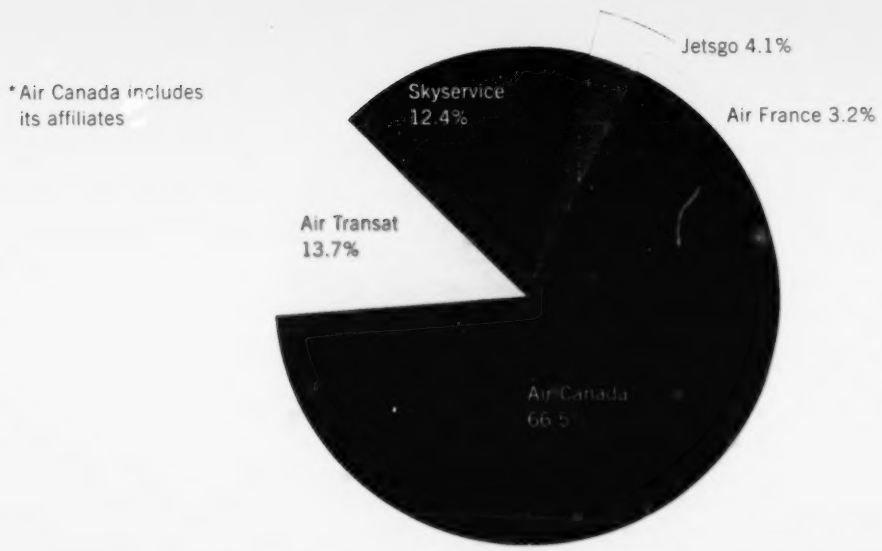


Complaints About Foreign Air Carriers



[3] *Forty-one complaints did not specify any carrier by name, while some complaints involved more than one carrier.*

Complaints – Top 5 Air Carriers



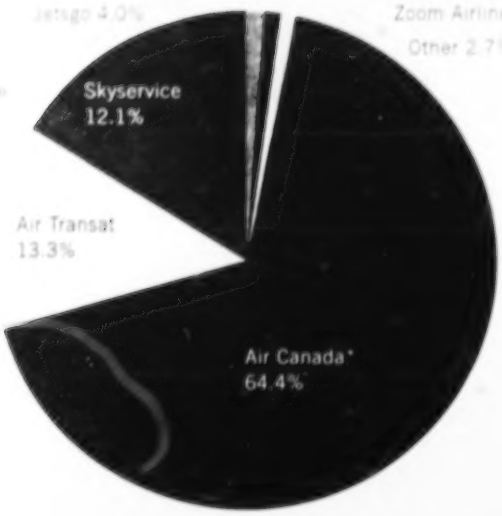
- 77.3 per cent of all complaints received concerned only five carriers: Air Canada and its affiliates; Air Transat; Skyservice; Jetsgo; and Air France.

- 310 complaints (64.6 per cent) about Canadian carriers were directed at Air Canada and its affiliates, compared to 389 complaints (76 per cent) in my last report.

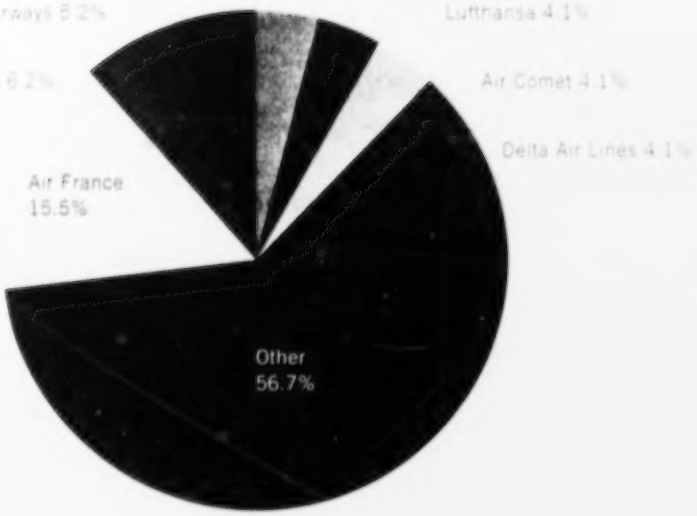
In my previous report, the 729 complaints received raised 1,087 issues. In this report, the 603 complaints received raised 1,197 issues, a 10.1 per cent increase. Generally speaking, complainants raised much the same issues as they have in the past. Problems with the quality of the service received continue to predominate, followed at some considerable distance by flight disruptions and then ticketing and baggage. However, the number of complaints concerning Frequent Flyer Programs has decreased significantly while the number of complaints that dealt with problems encountered with reservations has increased, putting the latter firmly in fifth place.

- 480 of these complaints were directed at Canadian air carriers, while 97 were about foreign airlines [3].

Complaints About Canadian Air Carriers

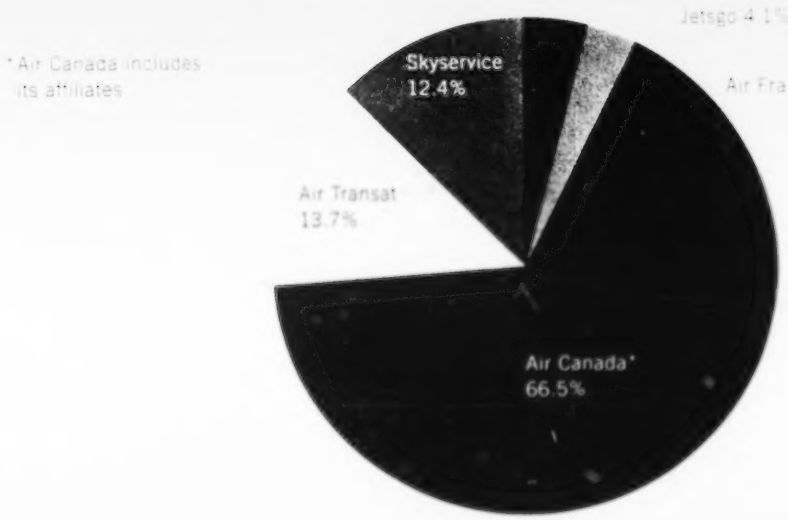


Complaints About Foreign Air Carriers



[3] *Forty-nine complaints did not specify any carrier by name, while some complaints involved more than one carrier.*

Complaints – Top 5 Air Carriers

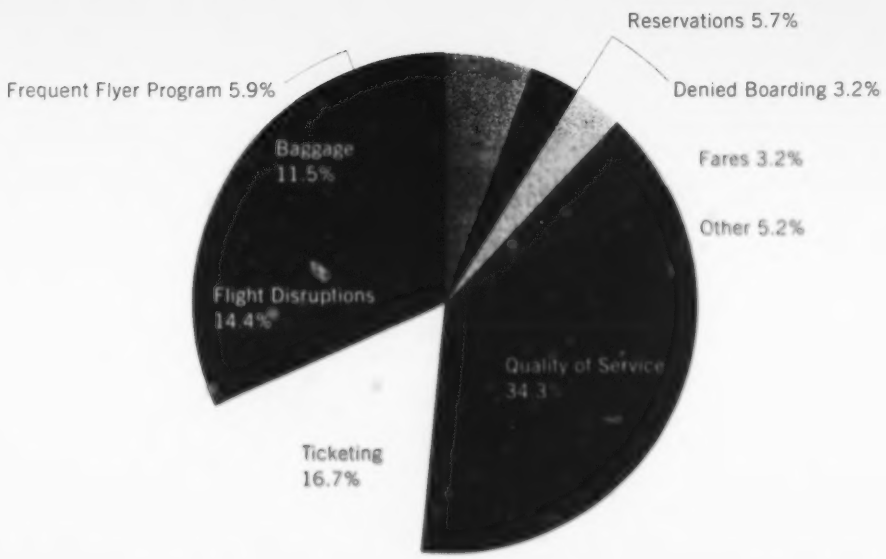


- 77.3 per cent of all complaints received concerned only five carriers: Air Canada and its affiliates; Air Transat; Skyservice; Jetsgo; and Air France.

- 310 complaints (64.6 per cent) about Canadian carriers were directed at Air Canada and its affiliates, compared to 389 complaints (76 per cent) in my last report.

In my previous report, the 729 complaints received raised 1,087 issues. In this report, the 603 complaints received raised 1,197 issues, a 10.1 per cent increase. Generally speaking, complainants raised much the same issues as they have in the past. Problems with the quality of the service received continue to predominate, followed at some considerable distance by flight disruptions and then ticketing and baggage. However, the number of complaints concerning Frequent Flyer Programs has decreased significantly while the number of complaints that dealt with problems encountered with reservations has increased, putting the latter firmly in fifth place.

Issues – Air Canada



DENIED BOARDING

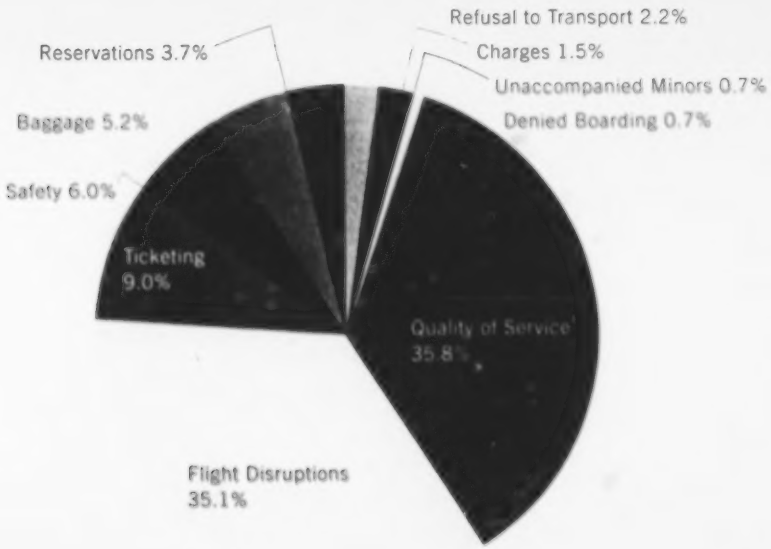
An Air Canada customer filed a complaint on behalf of his wife and two daughters who were travelling together from Toronto to Lamezia (Italy), via Rome. The complainant's wife and one daughter were denied boarding while the other daughter went ahead as planned, unaware that her mother and sister had been left behind. Air Canada provided denied boarding compensation to the mother and daughter ($500 vouchers each) and re-booked them on the next available flight via London; however, because of further difficulties, they were required to make their arrangements from Milan to Lamezia at their own expense.

When the complainant was unsuccessful in his request for additional compensation from Air Canada, he asked the Air Travel Complaints Commissioner to intervene on his behalf.

Complaints Investigation Division staff reminded Air Canada that the passenger and her daughter had not been transported to Lamezia, their final destination and, as a result, had incurred significant expenses ($959.92 in total). Staff stressed that Air Canada should absorb these expenses and also asked that additional goodwill be extended due to the unique circumstances of this case. Air Canada agreed to reimburse the $959.92, and offered a one-year extension of the $500 vouchers.

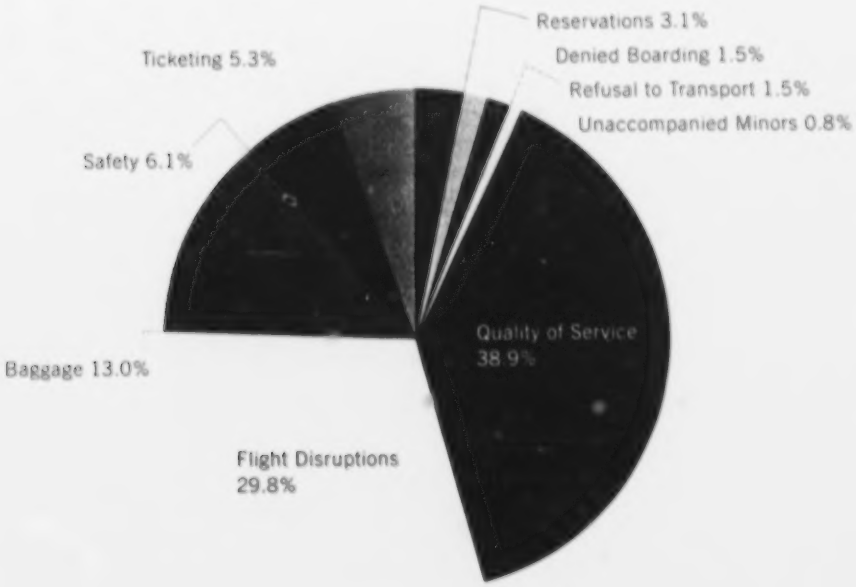
- 64 complaints (13.3 per cent) about Canadian carriers concerned Air Transat, compared to 44 complaints (8.6 per cent) in my previous report.

Issues – Air Transat

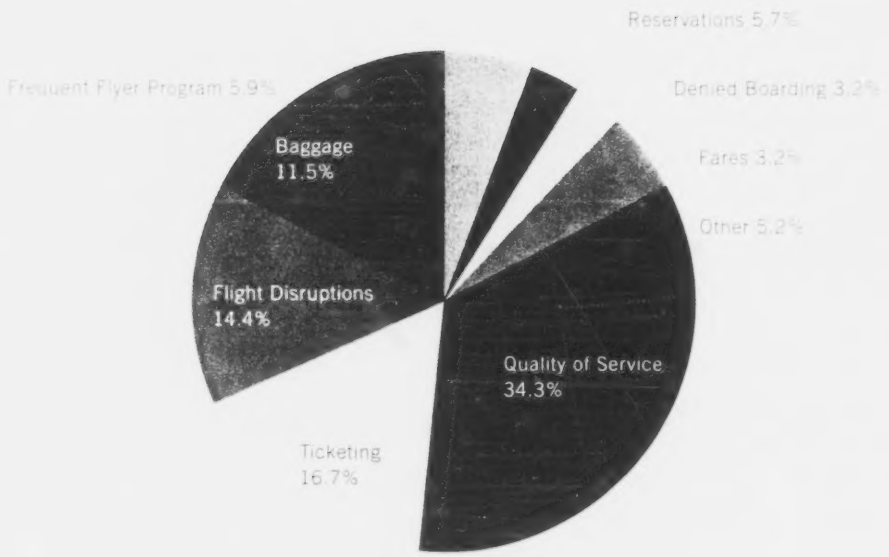


- 58 complaints (12.1 per cent) about Canadian carriers concerned Skyservice, compared to 46 complaints (9 per cent) in my previous report.

Issues – Skyservice



Issues – Air Canada



DENIED BOARDING

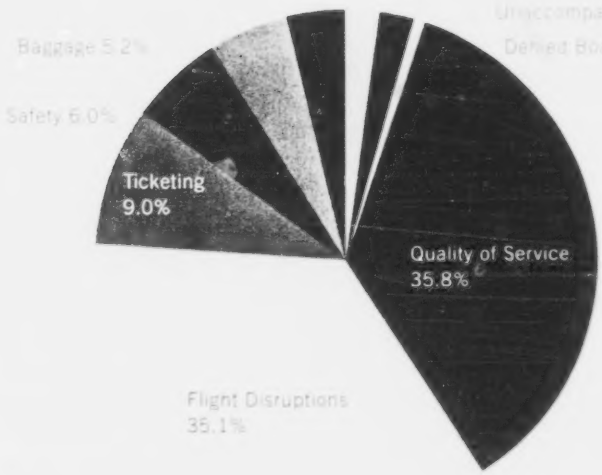
An Air Canada customer filed a complaint on behalf of his wife and two daughters who were travelling together from Toronto to Lamezia (Italy), via Rome. The complainant's wife and one daughter were denied boarding while the other daughter went ahead as planned, unaware that her mother and sister had been left behind. Air Canada provided denied boarding compensation to the mother and daughter ($500 vouchers each) and re-booked them on the next available flight via London; however, because of further difficulties, they were required to make their arrangements from Milan to Lamezia at their own expense.

When the complainant was unsuccessful in his request for additional compensation from Air Canada, he asked the Air Travel Complaints Commissioner to intervene on his behalf.

Complaints Investigation Division staff reminded Air Canada that the passenger and her daughter had not been transported to Lamezia, their final destination and, as a result, had incurred significant expenses ($959.92 in total). Staff stressed that Air Canada should absorb these expenses and also asked that additional goodwill be extended due to the unique circumstances of this case. Air Canada agreed to reimburse the $959.92, and offered a one-year extension of the $500 vouchers.

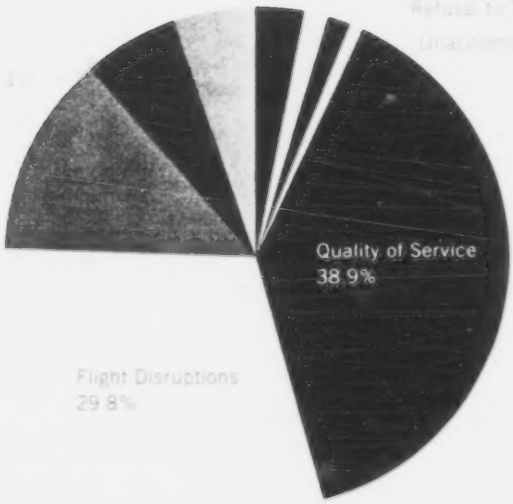
- 64 complaints (13.3 per cent) about Canadian carriers concerned Air Transsat, compared to 44 complaints (8.6 per cent) in my previous report.

Issues – Air Transat



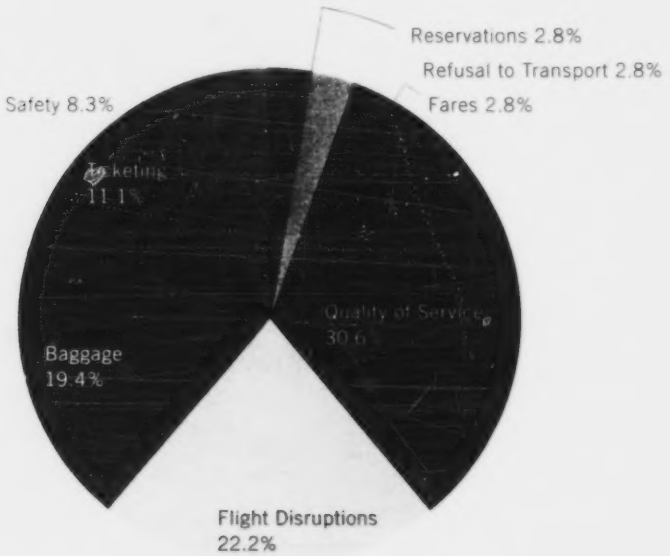
- 58 complaints (12.1 per cent) about Canadian carriers concerned Skyservice, compared to 46 complaints (9 per cent) in my previous report.

Issues – Skyservice



- 19 complaints (4 per cent) about Canadian carriers concerned Jetsgo, compared to 10 complaints (2 per cent) in my previous report, which may reflect the carrier's growing pains, as it has expanded from three to 10 aircraft since commencing operations in June of 2002.

Issues – Jetsgo



- 19 complaints (19.6 per cent) about foreign carriers concerned Air France, compared to 11 complaints (6.7 per cent) in my previous report.

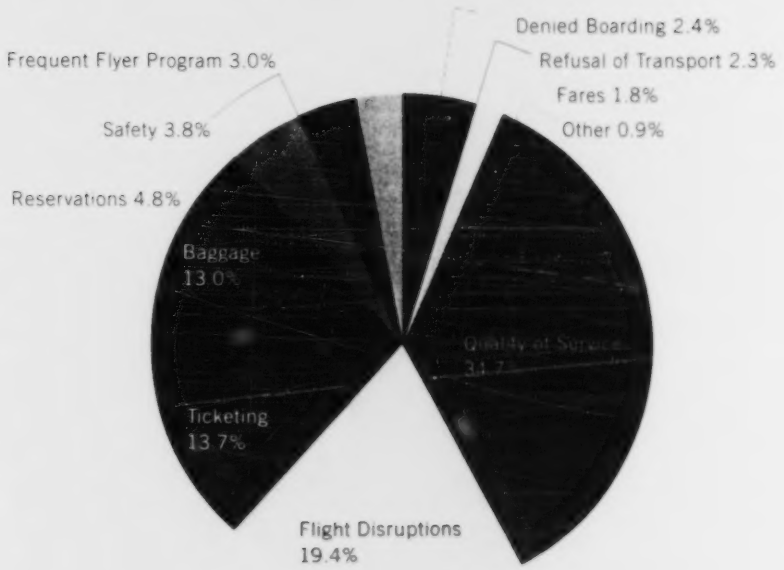
- I received no new complaints about either KLM or Northwest Airlines, the two foreign airlines that together received the most complaints in my previous report.

PASSENGER CHARGED FOR AIRLINE'S ERROR

According to the complainant, Mexicana failed to take her Toronto-Mexico City flight coupon when she checked in for her flight to Mexico. As a consequence of this error, Mexicana cancelled her complete file, including her confirmed reservation back to Toronto. When she checked in for her return flight, she was forced to purchase a one-way ticket at a cost of $747.32. The passenger was seeking a refund of this one-way ticket. When Mexicana informed her that her original unused ticket was non-refundable and that it would not consider providing any compensation, she asked the Air Travel Complaints Commissioner to intervene on her behalf.

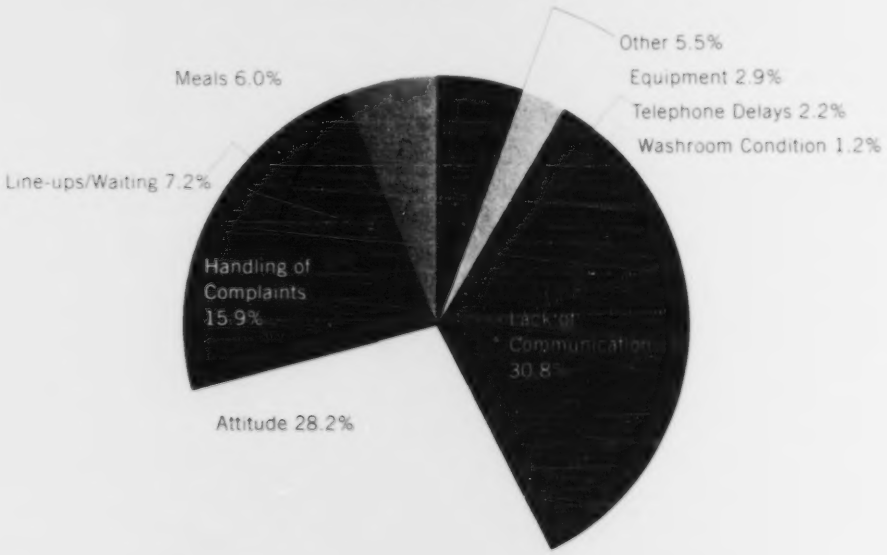
Complaints Investigation Division staff contacted Mexicana to obtain a copy of the passenger's original ticket and a breakdown of the original fare charged. Subsequent to this discussion, the carrier informed the passenger that she would receive a refund to her credit card in the amount of $826.31 upon receipt of her original unused ticket.

Issues – All Carriers



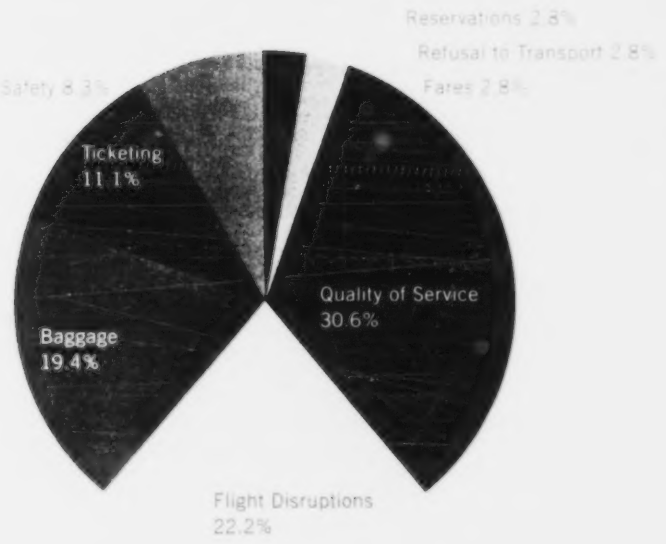
- Quality of service concerns accounted for 34.7 per cent of the issues raised, compared to 30.1 per cent in my last report.

Quality of Service



- 19 complaints (4 per cent) about Canadian carriers concerned Jetsgo, compared to 10 complaints (2 per cent) in my previous report, which may reflect the carrier's growing pains, as it has expanded from three to 10 aircraft since commencing operations in June of 2002.

Issues – Jetsgo



- 19 complaints (19.6 per cent) about foreign carriers concerned Air France, compared to 11 complaints (6.7 per cent) in my previous report.

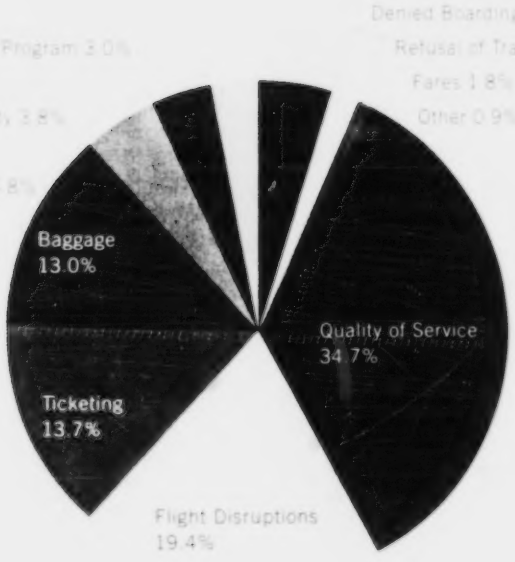
- I received no new complaints about either KLM or Northwest Airlines, the two foreign airlines that together received the most complaints in my previous report.

PASSENGER CHARGED FOR AIRLINE'S ERROR

According to the complainant, Mexicana failed to take her Toronto-Mexico City flight coupon when she checked in for her flight to Mexico. As a consequence of this error, Mexicana cancelled her complete file, including her confirmed reservation back to Toronto. When she checked in for her return flight, she was forced to purchase a one-way ticket at a cost of $747.32. The passenger was seeking a refund of this one-way ticket. When Mexicana informed her that her original unused ticket was non-refundable and that it would not consider providing any compensation, she asked the Air Travel Complaints Commissioner to intervene on her behalf.

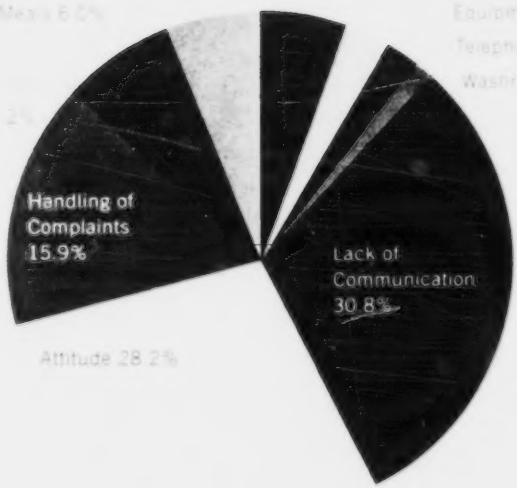
Complaints Investigation Division staff contacted Mexicana to obtain a copy of the passenger's original ticket and a breakdown of the original fare charged. Subsequent to this discussion, the carrier informed the passenger that she would receive a refund to her credit card in the amount of $826.31 upon receipt of her original unused ticket.

Issues – All Carriers



- Quality of service concerns accounted for 34.7 per cent of the issues raised, compared to 30.1 per cent in my last report.

Quality of Service

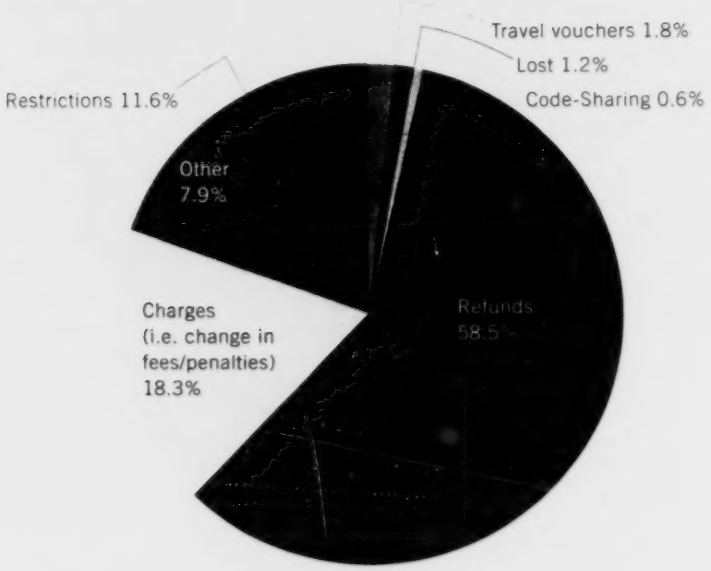


- 19.4 per cent of the issues raised concerned flight disruptions. This category was previously identified as "scheduling problems" and constituted 15.2 per cent of the issues in my last report.

Flight Disruptions

- The percentage of ticketing issues decreased, going from 20.5 per cent to 13.7 per cent, an encouraging sign.

Ticketing



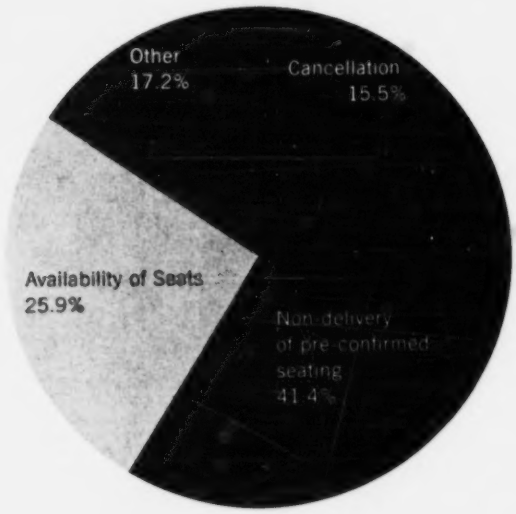
YOUR TICKET'S NO GOOD – BUY A NEW ONE

On July 9, 2002, for an unexplained reason, a Singapore Airlines passenger was denied boarding on his New York-Jakarta flight at JFK Airport. He requested to be upgraded to business class and did not mind paying the difference between the cost of his economy class ticket and a business-class ticket, but Singapore Airlines forced him to purchase a new business-class ticket, instructing him to request a refund of his economy class ticket upon his return. He therefore purchased a new business-class ticket and flew to Jakarta as planned.

When he requested the refund of his economy-class ticket, Singapore Airlines refused. He then contacted the Travel Industry Council of Ontario which referred him to the Air Travel Complaints Commissioner. After the intervention of the Commissioner and after four months of waiting, Singapore Airlines finally refunded the unused portion of his ticket which amounted to $1,350.

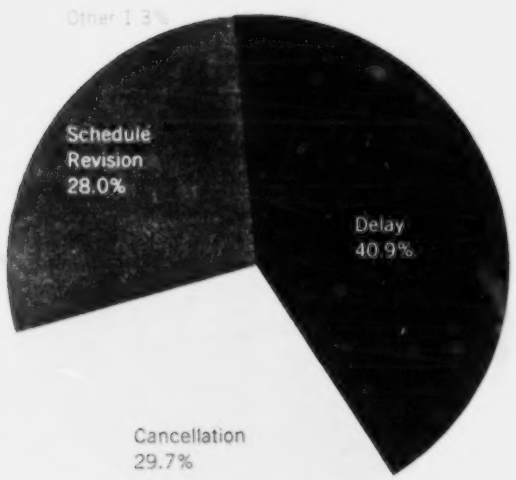
- Concerns about reservations were fairly constant, garnering 4.8 per cent of the total, compared to 4.6 per cent in my previous report.

Reservations



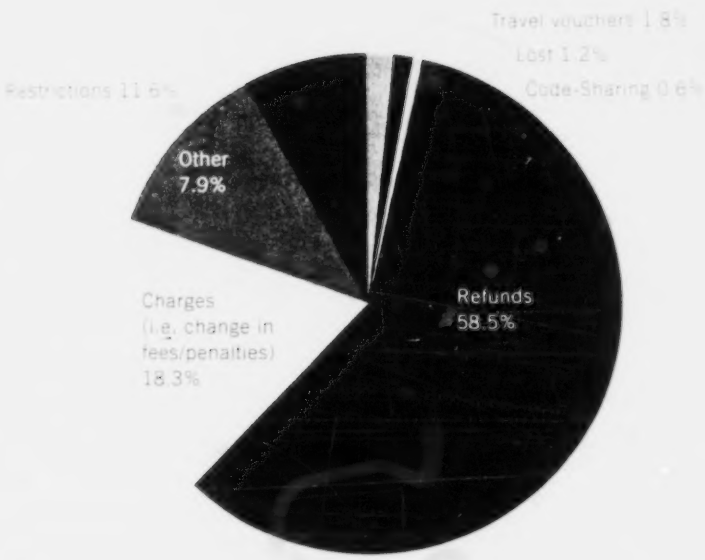
- 19.4 per cent of the issues raised concerned flight disruptions. This category was previously identified as "scheduling problems" and constituted 15.2 per cent of the issues in my last report.

Flight Disruptions



- The percentage of ticketing issues decreased, going from 20.5 per cent to 13.7 per cent, an encouraging sign.

Ticketing



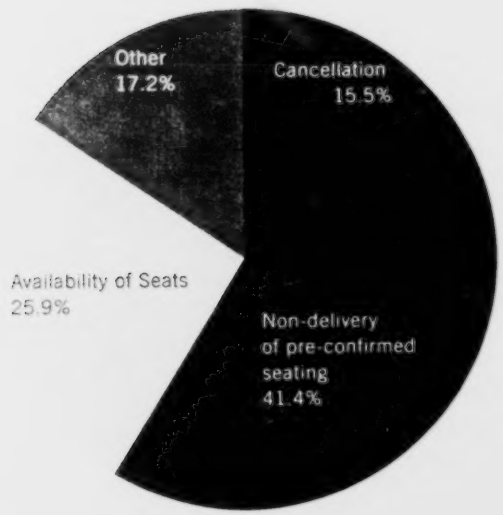
YOUR TICKET'S NO GOOD – BUY A NEW ONE

On July 9, 2002, for an unexplained reason, a Singapore Airlines passenger was denied boarding on his New York-Jakarta flight at JFK Airport. He requested to be upgraded to business class and did not mind paying the difference between the cost of his economy class ticket and a business-class ticket, but Singapore Airlines forced him to purchase a new business-class ticket, instructing him to request a refund of his economy class ticket upon his return. He therefore purchased a new business-class ticket and flew to Jakarta as planned.

When he requested the refund of his economy-class ticket, Singapore Airlines refused. He then contacted the Travel Industry Council of Ontario which referred him to the Air Travel Complaints Commissioner. After the intervention of the Commissioner and after four months of waiting, Singapore Airlines finally refunded the unused portion of his ticket which amounted to $1,350.

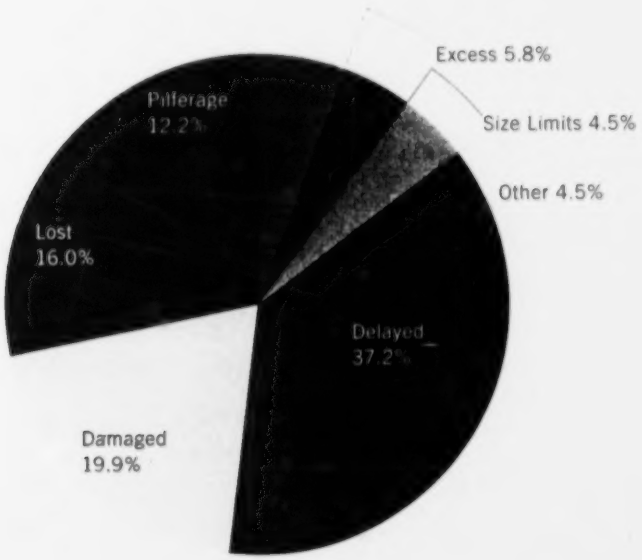
- Concerns about reservations were fairly constant, garnering 4.8 per cent of the total, compared to 4.6 per cent in my previous report.

Reservations



- Baggage issues were fairly constant at 13 per cent compared to 13.5 per cent in my last report.

Baggage



$100 FOR LOST BAGGAGE!

Two Grupo TACA passengers, a mother and her daughter, were returning from San Salvador to Vancouver via Los Angeles. On their arrival in Los Angeles, they reported their two bags missing. When the bags were located, TACA forwarded them to Vancouver but they were never returned to the passengers.

The customers put in a claim for the loss of their bags but TACA denied responsibility saying the bags had been located and forwarded to Vancouver. The carrier only offered two US$50 travel vouchers to the passengers.

Complaints Investigation Division staff sent a letter to Grupo TACA outlining its tariff provisions for lost baggage and its liability. As a result of our intervention, Grupo TACA sent to the complainant a cheque in the amount of US$1,280, which represented the carrier's maximum liability for the two lost bags.

- Frequent Flyer issues continued to decrease, dropping from 45 in the previous reporting period to 36 in the last six months. This is a most encouraging development, given that between January 1 and June 30, 2002, my Office received 76 complaints in which problems with Frequent Flyer Programs were mentioned and, in the same period in 2001, this issue was raised in 228 complaints.

Not surprisingly, complainants continue to look for a variety of resolutions to their complaints. While many want a refund, either in whole or in part, of the cost of their airline tickets, others are more than happy to accept a voucher for future travel or compensation for actual out-of-pocket expenses, while others are only looking for an explanation and an apology for the inconvenience they experienced. Of course, some complainants are looking for more than one remedy.

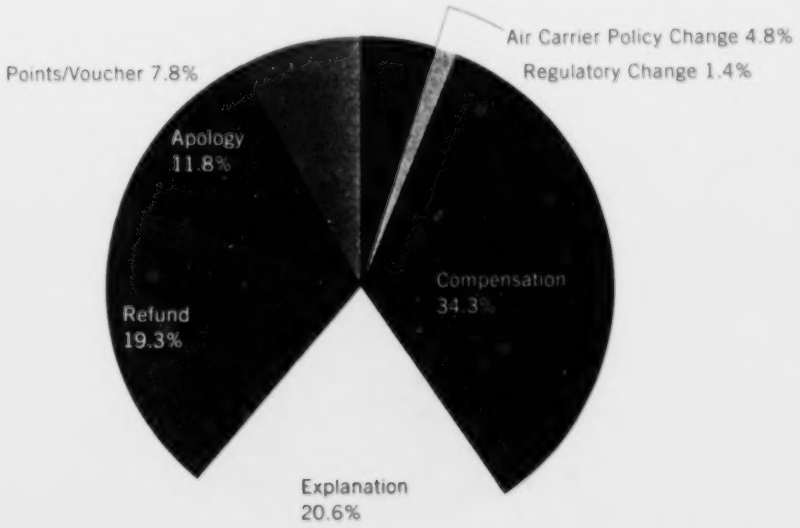
During the period under review:

- 34.3 per cent of the complainants were seeking additional compensation from their carrier. This was up slightly from 30.2 per cent in my previous report.

- 19.3 per cent were seeking a refund of the money they paid to the carrier, down slightly from 20.6 per cent in my previous report.

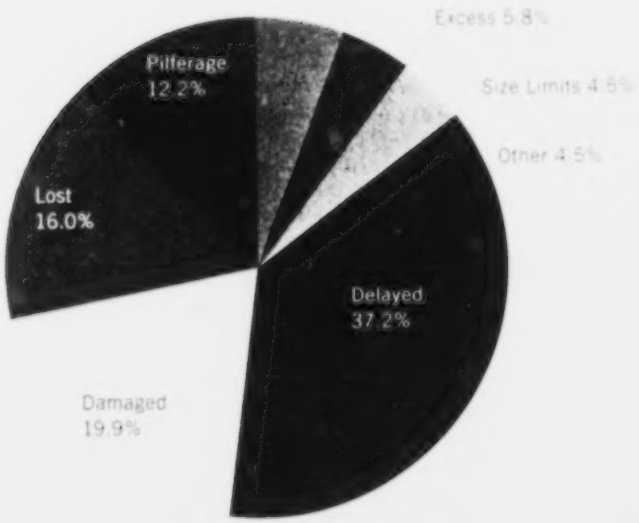
- 20.6 per cent were seeking an explanation for the problems they encountered, down from 25.9 per cent in my previous report.

Remedies



- Baggage issues were fairly constant at 13 per cent compared to 13.5 per cent in my last report.

Baggage



$100 FOR LOST BAGGAGE!

Two Grupo TACA passengers, a mother and her daughter, were returning from San Salvador to Vancouver via Los Angeles. On their arrival in Los Angeles, they reported their two bags missing. When the bags were located, TACA forwarded them to Vancouver but they were never returned to the passengers.

The customers put in a claim for the loss of their bags but TACA denied responsibility saying the bags had been located and forwarded to Vancouver. The carrier only offered two US$50 travel vouchers to the passengers.

Complaints Investigation Division staff sent a letter to Grupo TACA outlining its tariff provisions for lost baggage and its liability. As a result of our intervention, Grupo TACA sent to the complainant a cheque in the amount of US$1,280, which represented the carrier's maximum liability for the two lost bags.

- Frequent Flyer issues continued to decrease, dropping from 45 in the previous reporting period to 36 in the last six months. This is a most encouraging development, given that between January 1 and June 30, 2002, my Office received 76 complaints in which problems with Frequent Flyer Programs were mentioned and, in the same period in 2001, this issue was raised in 228 complaints.

Not surprisingly, complainants continue to look for a variety of resolutions to their complaints. While many want a refund, either in whole or in part, of the cost of their airline tickets, others are more than happy to accept a voucher for future travel or compensation for actual out-of-pocket expenses, while others are only looking for an explanation and an apology for the inconvenience they experienced. Of course, some complainants are looking for more than one remedy.

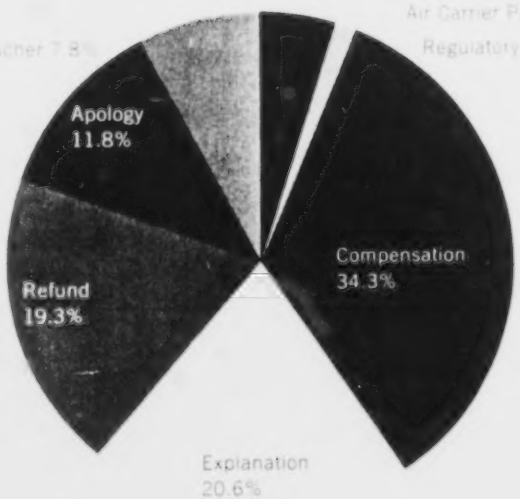
During the period under review:

- 34.3 per cent of the complainants were seeking additional compensation from their carrier. This was up slightly from 30.2 per cent in my previous report.

- 19.3 per cent were seeking a refund of the money they paid to the carrier, down slightly from 20.6 per cent in my previous report.

- 20.6 per cent were seeking an explanation for the problems they encountered, down from 25.9 per cent in my previous report.

Remedies



Results: Files Closed between January 1 and June 30, 2003

So, how well did we do? Or, put another way, is the Office of the Air Travel Complaints Commissioner making a difference for Canadians?

I believe that the answer is a categorical "Yes".

In the vast majority of cases, we were able to obtain a settlement for the complainant that we considered to be appropriate and, in most cases, the complainant agreed with us. This is not to say that every complainant received exactly the settlement they wanted. Many did not.

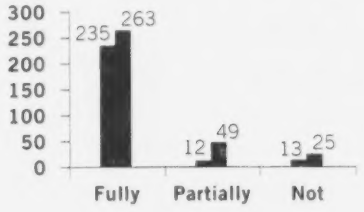
In some cases, this was because the complainant's expectations were too high. For example, airlines do not routinely refund the full cost of a ticket when the travel took place as planned, even if there were difficulties encountered en route.

In some cases, the airlines lived up to their full responsibilities under their tariffs and were unwilling to go any further. For example, the Warsaw Convention establishes a liability limit of US$20 per kilo for lost, damaged or delayed luggage on international flights. Furthermore, carriers' tariffs almost always contain a provision that excludes them from liability for consequential damages such as missed business deals and ruined vacations, when luggage goes astray. Carriers will not usually exceed these limits of liability regardless of the circumstances, and I cannot compel them to do so.

And, of course, a few complaints, but only a few, are considered not to be sufficiently serious to be worth pursuing further and in even fewer cases, to be "frivolous and vexatious" and not worth pursuing at all. In such cases, the complainant will almost certainly not be satisfied with the results of my investigation.

Justified (Merit)

	Level I	Level II	Total
Fully	235	263	**498**
Partially	12	49	**61**
Not	13	25	**38**
Total	**260**	**337**	**597**



There were 717 complaint files closed during the reporting period:

- 260 were Level I Complaints.
- 337 were Level II Complaints.
- 120 were referred to other jurisdictions such as the Canadian Transportation Agency, Transport Canada and the Competition Bureau.

An additional 109 Level I files moved to Level II because the complainants were not satisfied with the results obtained at the first level.

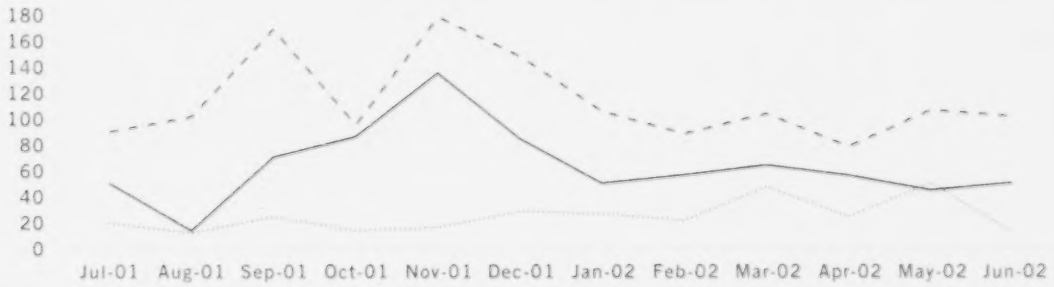
COMPLAINT TYPES

Level I: dissatisfied customer complains directly to the Commissioner without writing to the carrier first.

Level II: dissatisfied customer complains to the Commissioner after a carrier fails to respond to a complaint or if the customer is not satisfied with the response

Complaints Closed Between July 2001 and June 2002, by Month and Level

	Level I	Level II	Others	Total		Level I	Level II	Others	Total
	- - -	——	.....			- - -	——	.....	
Jul-01	88	51	20	159	Jan-02	107	51	27	185
Aug-01	103	14	13	130	Feb-02	89	56	23	168
Sep-01	168	70	24	262	Mar-02	104	66	47	217
Oct-01	94	86	15	195	Apr-02	79	56	26	161
Nov-01	179	134	17	330	May-02	127	46	50	223
Dec-01	148	85	29	262	Jun-02	123	80	13	186
					Total	1,409	765	304	2,478



Complaints Closed Between July 2002 and June 2003, by Month and Level

	Level I	Level II	Others	Total		Level I	Level II	Others	Total
Jul-02	130	61	12	212	Jan-03	48	57	24	129
Aug-02	98	31	21	150	Feb-03	33	79	34	146
Sep-02	88	42	17	147	Mar-03	35	34	15	84
Oct-02	75	45	14	134	Apr-03	60	61	18	139
Nov-02	69	57	22	148	May-03	41	68	17	126
Dec-02	45	99	21	182	Jun-03	41	44	8	93
					Total	771	692	227	1,690

Satisfaction

The percentage of complainants who were satisfied or partially satisfied with the results obtained from their carrier at the first level declined significantly during the period under review.

Of the 369 Level I files where the results are known (260 closed + 109 moved to Level II):

- 234 complainants (63.4 per cent) were presumed to be fully satisfied compared to 71.4 per cent in the last reporting period [1].
- 8 complainants (2.2 per cent) advised me that they were only partially satisfied with the results obtained, compared to 3.3 per cent in the last reporting period.
- 127 complainants (34.4 per cent) advised me that they were not satisfied with the results obtained from the carrier, compared to 25.3 per cent in the previous reporting period.

[1] Level I complainants are requested to let me know if they are not satisfied with the way in which the carrier dealt with their complaint. In the absence of any such notification, satisfaction is assumed at this level.

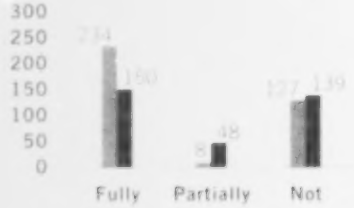
Of the 337 Level II Complaint files closed during the reporting period:

- 150 complainants (44.5 per cent) advised me that they were fully satisfied with the outcome of their complaint, compared to 50.3 per cent in the last reporting period.
- 48 complainants (14.2 per cent) advised me that they were partially satisfied with the results obtained, compared to 15.6 per cent in the last reporting period.
- 139 complainants (41.2 per cent) advised me that they were not satisfied with the airline's final offer, compared to 34.1 per cent in the last reporting period.

Again, the percentage of satisfied and partially satisfied complainants was significantly lower than in my last report.

Satisfaction

	Level I	Level II	Total
Fully	234	150	384
Partially	8	48	56
Not	127	139	266
Total	369	337	706



The Level I Total and the Overall Total include 109 unresolved Level I Complaints that subsequently migrated to Level II.

Complaints by Province, Territory or Other

Of the 337 Level II Complaint files closed during the reporting period:

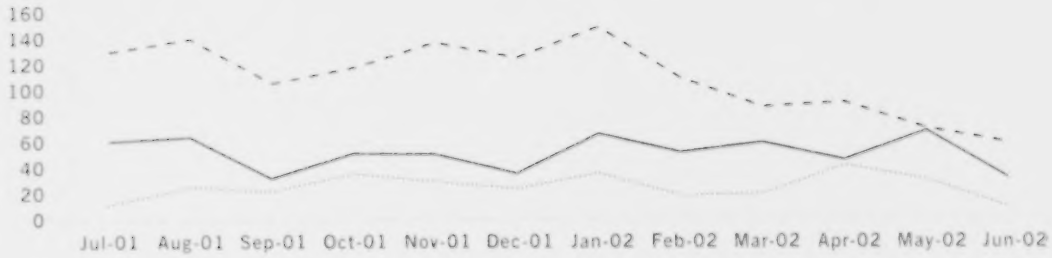
- 150 complainants (44.5 per cent) advised me that they were fully satisfied with the outcome of their complaint, compared to 50.3 per cent in the last reporting period.

- 48 complainants (14.2 per cent) advised me that they were partially satisfied with the results obtained, compared to 15.6 per cent in the last reporting period.

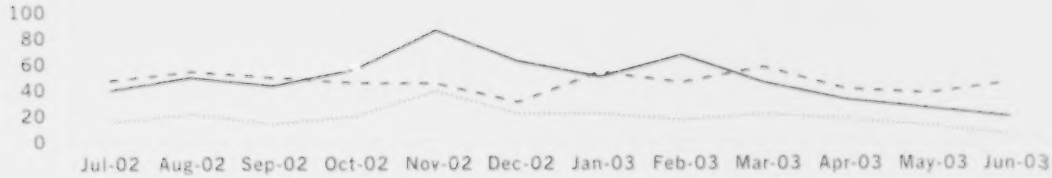
- 139 complainants (41.2 per cent) advised me that they were not satisfied with the airline's final offer, compared to 34.1 per cent in the last reporting period.

Again, the percentage of satisfied and partially satisfied complainants was significantly lower than in my last report.

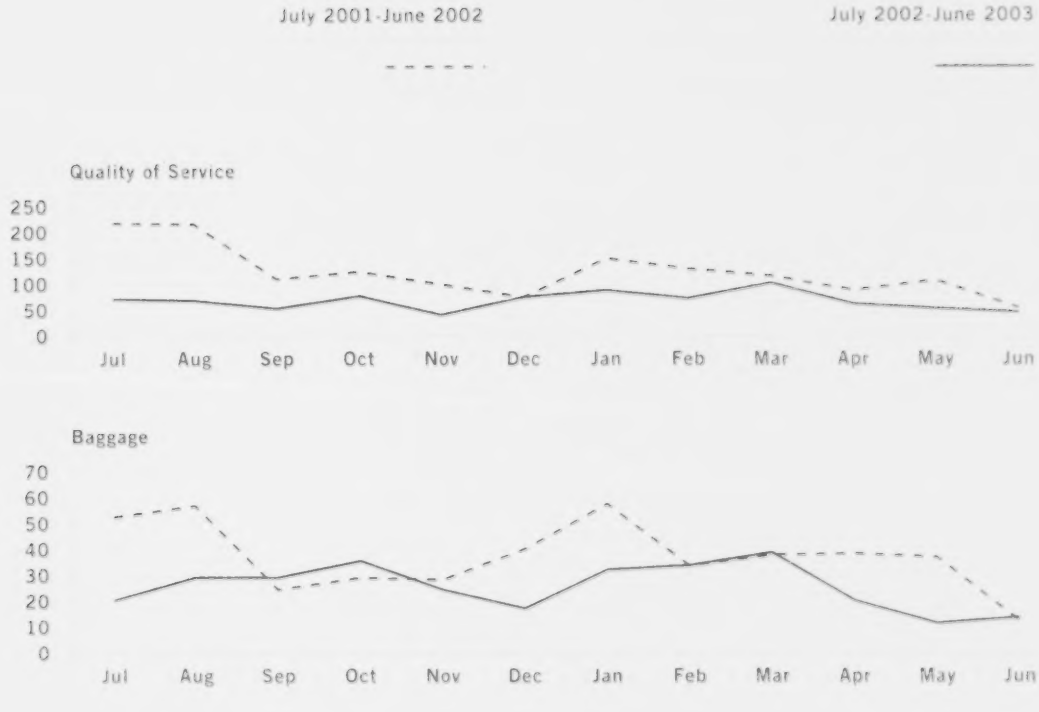
Complaints Received Between July 2001 and June 2002, by Month and Level

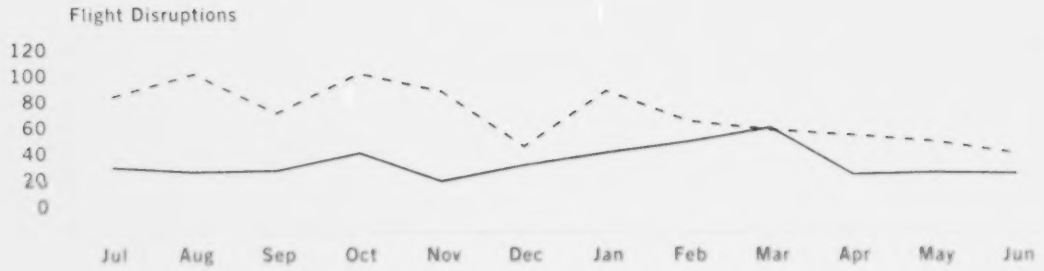


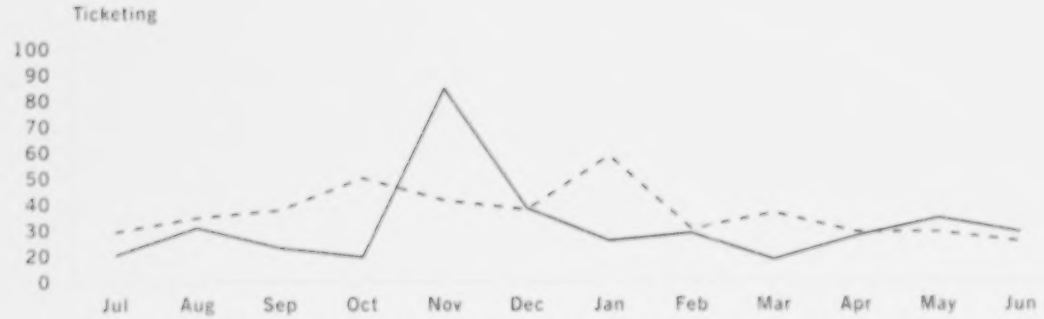
Complaints Received Between July 2002 and June 2003, by Month and Level

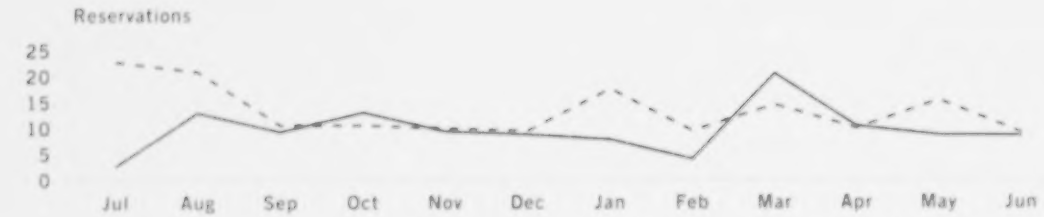


Complaint Issues Received Between July 2001 and June 2003, by Month




Flight Disruptions
120
100
80
60
40
20
0
Jul
Aug
Sep
Oct
Nov
Dec
Jan
Feb
Mar
Apr
May
Jun


Ticketing
100
90
80
70
60
50
40
30
20
0
Jul
Aug
Sep
Oct
Nov
Dec
Jan
Feb
Mar
Apr
May
Jun


Reservations
25
20
15
10
5
0
Jul
Aug
Sep
Oct
Nov
Dec
Jan
Feb
Mar
Apr
May
Jun

Air Canada and the *Companies' Creditors Arrangement Act*

On April 1, 2003, Air Canada was granted protection from its creditors under the *Companies' Creditors Arrangement Act*.

To give effect to this protection, Mr. Justice James Farley of the Ontario Superior Court issued an Order which stated in part:

> "This court orders that until, and including May 1, 2003, or such later date as the Court may order (the "Stay Period"), (a) no suit, action, enforcement process, extra-judicial proceeding or other proceeding (including a proceeding in any court, statutory or otherwise)... against or in respect of an Applicant or any present or future property, rights, assets or undertaking of an Applicant... shall be commenced and any and all Proceedings against or in respect of an Applicant or the Applicants' property already commenced be and are hereby stayed and suspended...."

This Order has subsequently been extended several times.

The Order effectively removes Air Canada from regulatory and legislative oversight until such time as the company restructures and emerges from court protection from its creditors. Therefore, as long as the Stay Order remains in effect, I am unable to intervene to deal directly with complaints about Air Canada unless it voluntarily agrees to my intervention.

Since filing for court protection from its creditors, Air Canada has been telling consumers that it is operating on a business-as-usual basis. With this in mind, I sought Air Canada's agreement that complaints sent to the carrier by my Office would also be dealt with on a business-as-usual basis.

On April 16, 2003, Mr. John Baker, Senior Vice-President and General Counsel for Air Canada, advised that Air Canada did not agree with this proposal and that the carrier was not prepared to consent to a variation or a modification of Mr. Justice Farley's in order to allow my staff to intervene before the end of the Stay Order.

Mr. Baker also stated that "Air Canada intends to continue to answer customer complaints and concerns directly. However, many complainants contact the Commissioner's Office at the first instance even prior to contacting Air Canada directly. The Commissioner's staff currently redirects these complaints to Air Canada. We would expect this practice to continue. Where the complainant contacts the Commissioner's Office on appeal from their dissatisfaction with the response provided by Air Canada, we suggest that, even in these cases, they be referred again to Air Canada...."

Faced with a difficult legal situation since early April, I have been referring Level II Complaints to Air Canada as per Mr. Baker's letter, while suspending my normal investigation into these complaints. The results of these "referrals" are somewhat disappointing.

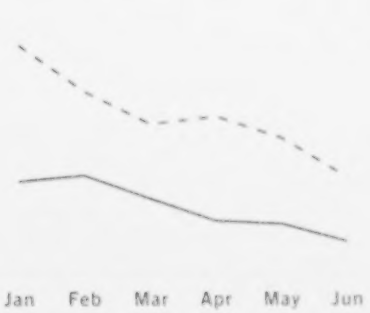
By the end of June 2003, I had referred 115 Level II complaint files to Air Canada as per Mr. Baker's letter. As of that date, the results obtained are too preliminary to draw any firm conclusions as to its effectiveness. However, initial results indicate that these complaints have not been afforded the attention I would have expected before April 1.

As a case in point, I referred 72 complaints to Air Canada resulting from Travel Way's cessation of operations, as outlined in my last report. Prior to filing for court protection from its creditors, Air Canada had agreed to investigate these complaints further. However, to date, no reply has been received from the carrier to any of these complaints.

I will continue to monitor the situation with Air Canada closely and will resume normal investigations with them at the earliest opportunity.

Complaints Received – Air Canada*

	2002	2003
	- - -	——
Jan	174	71
Feb	139	76
Mar	115	57
Apr	121	42
May	104	38
Jun	74	26
	727	310



* Includes Air Canada / Tango / Zip / Jetz

RECOMMENDATIONS

1. The Travel Industry Should Ensure Customers' Pre-Payments Are Protected

The current condition of the airline industry, particularly after the failure of Canada 3000 in late 2001, has raised concerns among consumers seeking assurance that if their carrier goes out of business, they either will be transported on another carrier or, at the very least, their hard-earned money will be refunded.

Many years ago, the airlines started to offer deep discounts if the customers paid their trip in advance. This practice is one of the very few instances where the service you pay for today will only be delivered a few weeks later.

This was never a concern when airlines were financially stable, but consumers were awakened to that risk when Air Canada sought Court protection from its creditors on April 1. Three Canadian provinces, Ontario, Quebec and British Columbia, have protection plans in place to compensate passengers in the event of an airline failure, but these plans do not necessarily cover all ticket purchases. For example, the Ontario and Quebec plans only cover tickets sold through a registered travel agency or wholesaler in that province.

Theoretically, consumers who have purchased tickets through an IATA accredited travel agent, in Ontario, Quebec or British Columbia, should get their money back. But if the ticket is purchased directly from an airline, there is no guarantee the airline will be able to refund the total amount if it goes bankrupt.

Of further concern is that, in an effort to reduce their distribution costs, airlines have been steering customers away from travel agents by offering incentives such as exclusive deep discount fares only available through airline Web sites.

Furthermore, I am advised that the bankruptcy of Canada 3000 stretched both the Ontario and Quebec funds to the limit. It is not certain that these funds could pro-

vide adequate relief to consumers should another airline, comparable to or larger than Canada 3000, declare bankruptcy.

I believe that if the airline industry is to keep the consumers' confidence, it is imperative that all of the various players in the industry, that is, airlines and their associations, travel agents and wholesalers, actively begin seeking a timely solution to this problem, at least before another airline goes bankrupt and causes the consumers to lose their money.

2. Air Carriers Should Clarify Their Responsibility When Things Go Wrong

I am also concerned by a small but growing tendency by Canadian charter-type carriers to attempt to deny responsibility for problems that arise between passenger check-in and baggage claim, a time when passengers and their luggage are in the care and safekeeping of the carrier. They often attempt to pass the complaint to the tour operator who, in turn, tries to pass the problem back to the carrier, leaving the passenger stranded with nowhere to turn.

It is bad enough when this type of problem arises with a true charter flight. It is even worse when the carrier in question is actually operating a scheduled air service, but has chosen to market its product through a tour operator.

In my opinion, carriers, whether charter operators or not, need to recognize explicitly in their tariffs that they are responsible for problems that arise while passengers and their goods are in their care and they should ensure that complaints about such problems are handled promptly and reasonably.

Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX PLAINTES RELATIVES AU TRANSPORT AÉRIEN

Janvier à juin 2003

DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS

Canada

© Ministre des Travaux publics et
Services gouvernementaux Canada 2003
Imprimé et relié au Canada
ISBN 0-662-67647-5 N° de catalogue TW1-5/2003-1

Le présent rapport et d'autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur divers supports ainsi que sur le site Web de l'Office à l'adresse suivante : www.otc.gc.ca.

Pour de plus amples renseignements sur le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et sur l'Office des transports du Canada, veuillez composer le (819) 997-0344 ou le numéro sans frais 1 888 222-2592.

Vous pouvez écrire à la commissaire à l'adresse suivante :

Commissaire aux plaintes relatives au transport aérien -
Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Légende pour l'Analyse des plaintes :

- Les fleurs (*pratique commerciale exemplaire*)
- Les pots (*pratique commerciale laissant à désirer*)

PRINTED IN CANADA
IMPRIMÉ AU CANADA

Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Commissaire aux plaintes
relatives au transport aérien

Air Travel
Complaints Commissioner

Décembre 2003

L'honorable Tony Valeri, c.p., député
Ministre des Transports
Édifice Transports Canada – Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa (Ontario) K1A 0N5

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien pour la période allant du 1er janvier au 30 juin 2003.

La commissaire,

Liette Lacroix Kenniff

p.j.

Ottawa (Ontario) K1A 0N9
www.otc.gc.ca

Ottawa Ontario K1A 0N9
www.cta.gc.ca

Canada

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

INTRODUCTION

ANALYSE DES PLAINTES

RECOMMANDATIONS

Rapport du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien Janvier à juin 2003

MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

Alors que la plupart des observateurs croyaient que le pessimisme entourant l'avenir de l'industrie aérienne au pays avait atteint son paroxysme, arriva le printemps 2003. Les six mois écoulés entre le 1er janvier et le 30 juin 2003 ont marqué le début d'une période sombre dans l'histoire de l'aviation civile canadienne.

Il y a quelques années, avant l'effondrement des entreprises point-com, avant le 11 septembre, avant le SRAS et toutes les autres catastrophes qui continuent de s'abattre sur les compagnies aériennes et d'engendrer la crainte de voyager chez le public voyageur, toute allusion à la possibilité que le plus important transporteur aérien au pays puisse un jour se voir acculé à la faillite nous aurait semblé complètement ridicule. Pourtant, le 1er avril 2003, l'impensable s'est produit : Air Canada, notre premier transporteur aérien, a annoncé qu'il était sur le point de faire faillite et a déposé devant les tribunaux une requête en application de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*.

La situation critique d'Air Canada a eu des répercussions partout au pays. Nous avons tous pris davantage conscience de l'importance du transport aérien dans la vie et le travail de millions de Canadiens. Nous avons alors pensé à toutes les personnes qui voyagent par avion, que ce soit par affaires ou par agrément, et les milliers d'employés de la compagnie. Les difficultés d'Air Canada ont aussi eu un effet marqué sur les nombreux retraités de la compagnie et sur leur pension de retraite, sur ses multiples fournisseurs de biens et de services et sur des milliers de travailleurs de l'industrie du tourisme, allant du personnel des hôtels et des restaurants aux chauffeurs de taxi, dont l'emploi dépend du volume de voyageurs aériens.

Au quotidien, des milliers de Canadiens montrent leur confiance envers l'industrie aérienne en voyageant avec Air Canada et d'autres transporteurs. Les voyageurs mécontents, eux, font preuve de confiance à mon égard, en continuant de faire appel à moi pour régler des plaintes contre des transporteurs, y compris Air Canada, qui ne répondent pas à leurs attentes. Je dois avouer que, malheureusement, en ce qui concerne Air Canada, je ne puis être d'un grand secours aux consommateurs à l'heure actuelle.

Une section complète de ce rapport (à partir de la page 28) est consacrée à la situation d'Air Canada et à ses répercussions sur le programme de règlement des plaintes sur le transport aérien. Elle renferme en outre une analyse détaillée de la manière dont ce transporteur traite les plaintes depuis le dépôt de sa requête en protection contre ses créanciers.

Il y a eu cependant quelques bonnes nouvelles pendant la période visée par ce rapport. Comme le veut l'expression, à quelque chose malheur est bon. Pour ce qui est de l'industrie aérienne au Canada, la réussite de WestJet, une compagnie de Calgary, est l'un de ces points positifs. Si l'on en juge par le nombre très faible de plaintes au sujet de WestJet qui ont été portées à mon attention, cette dernière a su satisfaire ses clients. Sa philosophie du service à la clientèle est un très bon exemple de ce à quoi les voyageurs sont en droit de s'attendre d'un transporteur aérien.

En période d'incertitude, la confiance des consommateurs et l'attitude des employés sont les éléments qui font pencher la balance entre la réussite et l'échec d'une entreprise. C'est d'ailleurs en grande partie sur ces éléments que repose le succès de WestJet, de même que celui de plusieurs autres transporteurs au Canada et à l'étranger.

La période de six mois visée par ce rapport a été on ne peut plus turbulente pour notre industrie aérienne. Avec les mesures de sécurité supplémentaires et les réductions de personnel de première ligne imposées par les récents événements, voyager par avion est devenu une entreprise pour le moins pénible. Je pense sincèrement que cela est appelé à changer et ce, dans un avenir rapproché. Malgré cela, je reste tout aussi convaincue que je l'étais il y a plus de 35 ans, lorsque j'ai amorcé ma carrière dans cette industrie, que le transport aérien de passagers au pays est promis à un bel avenir. Je suis persuadée que l'industrie saura se réorganiser et se remettre sur pied. Tout compte fait, l'avion est depuis toujours le moyen de transport le plus sûr, le plus rapide et le plus pratique.

Liette Lacroix Kenniff

INTRODUCTION

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien

Le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien a été créé en juillet 2000, en réaction aux inquiétudes exprimées au sujet de la qualité du transport aérien au Canada au cours de la période de restructuration de cette industrie. Il intervient à titre de tiers impartial pour régler les différends entre les consommateurs et les transporteurs aériens qui exploitent des vols à destination, en provenance ou à l'intérieur du Canada.

Ce Bureau fait partie de l'Office des transports du Canada, un tribunal administratif quasi judiciaire qui réglemente divers modes de transport relevant de la compétence du gouvernement du Canada, notamment les transports aérien, ferroviaire et maritime, et l'accessibilité des personnes ayant une déficience à ces modes de transport. L'Office est doté des pouvoirs et des droits d'une cour supérieure, qui lui permettent de rendre des décisions exécutoires concernant des plaintes d'infractions aux règlements visant notamment les prix, les tarifs, les passagers turbulents et la réduction des services. La commissaire n'a cependant pas le pouvoir d'imposer un règlement aux parties.

En vertu de l'article 85.1 de la *Loi sur les transports au Canada*, la commissaire est chargée principalement d'examiner un vaste éventail de plaintes concernant le transport aérien et d'en faciliter la résolution. Les plaintes qui lui sont adressées sont regroupées et analysées dans des rapports semestriels. Ces rapports indiquent notamment le nombre et la nature des plaintes des consommateurs concernant le transport aérien, le mode de traitement de ces plaintes et tout problème systémique dans l'industrie du transport aérien que la commissaire aurait constaté.

La plupart des plaintes adressées à la commissaire concernent la qualité des services fournis par les transporteurs aériens, la manutention des bagages et les horaires de vols.

Comme le transport aérien intérieur est largement déréglementé, les transporteurs exploitant des vols nationaux sont libres, dans l'ensemble, d'adopter les structures de prix et les modalités de transport qu'ils jugent appropriées. Toutefois, celles-ci

doivent être claires, raisonnables et ne peuvent être injustement discriminatoires.

Les transporteurs exploitant des vols internationaux en provenance ou à destination du Canada exercent leurs activités dans un contexte un peu plus restrictif, ceux-ci étant tenus de respecter un certain nombre d'accords bilatéraux de transport aérien et d'accords entre transporteurs. Les transporteurs internationaux jouissent cependant de beaucoup de latitude pour déterminer les modalités de transport qu'ils appliqueront. Ces modalités de transport doivent tout de même être claires, justes et raisonnables.

Les tarifs des transporteurs aériens doivent indiquer non seulement les prix et les frais, mais aussi les modalités de transport. Les transporteurs doivent respecter en tout temps leurs tarifs. Par exemple, le transporteur qui perd les bagages d'un passager doit l'indemniser conformément aux règles concernant la perte de bagages stipulées dans son tarif. Les transporteurs doivent également communiquer ces tarifs au public sur demande.

Le Bureau du commissaire est saisi d'un nombre considérable de plaintes dues à une application ou à une interprétation erronée d'une disposition particulière du tarif d'un transporteur par les employés de première ligne de ce dernier.

La commissaire bénéficie de l'assistance du personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes de l'Office et peut consulter d'autres employés de l'Office pour obtenir des conseils de nature juridique ou autre concernant des questions comme les tarifs et les prix.

Le Bureau du commissaire renvoie à d'autres ministères ou organismes gouvernementaux les plaintes ou les aspects de celles-ci qui relèvent de leur compétence, comme les plaintes touchant à la sécurité, aux politiques de transport et aux pratiques anticoncurrentielles. Si la commissaire reçoit une plainte qui soulève plusieurs questions, dont certaines ne sont pas de son ressort, elle traitera les questions qu'elle est habilitée à examiner et transmettra les autres questions aux autorités compétentes.

Le processus de traitement des plaintes

Le processus de traitement des plaintes est structuré de façon à donner aux transporteurs aériens l'occasion de régler le plus grand nombre de plaintes possible sans l'intervention d'une tierce partie.

La commissaire conseille donc aux clients insatisfaits d'adresser d'abord leur plainte au transporteur aérien concerné, par écrit. Si un client transmet une plainte directement à la commissaire sans l'avoir d'abord adressée par écrit au transporteur en question, la plainte sera transmise au transporteur, accompagnée d'une demande l'enjoignant de traiter la plainte dans le délai indiqué et de communiquer à la commissaire les mesures prises pour remédier au problème faisant l'objet de la plainte. Ces plaintes sont dites de **niveau I**. Le traitement des plaintes de niveau I requiert peu

d'intervention de la part du personnel du Bureau du commissaire.

Si une plainte n'est pas traitée par le transporteur dans le délai prévu ou n'est pas réglée à la satisfaction du plaignant, elle sera renvoyée au personnel supérieur du Bureau du commissaire, qui est chargé des enquêtes sur les plaintes, pour qu'il tente de négocier un règlement acceptable pour le plaignant et le transporteur aérien. Les plaintes qui atteignent ce stade de traitement sont classées au **niveau II**. Dans la mesure du possible, les enquêtes sur les plaintes sont menées de manière informelle et non conflictuelle avec la collaboration des intéressés. Si une enquête sur une plainte n'aboutit pas à une solution satisfaisante, la plainte est soumise à la commissaire pour qu'elle l'examine personnellement. Elle interviendra auprès d'un transporteur lorsqu'elle estime que ce dernier n'a pas réglé une plainte de façon appropriée. L'intervention de la commissaire s'est révélée très efficace pour résoudre de nombreuses plaintes.

La commissaire peut, dans certains cas, transmettre des plaintes à l'Office des transports du Canada. Celui-ci a le pouvoir d'obliger les transporteurs à respecter les modalités de transport énoncées dans leurs tarifs. Il peut aussi obliger les transporteurs à indemniser un passager pour les dépenses qu'il a dû engager en raison de leur inobservation des obligations prévues dans leurs tarifs. Toutefois, l'Office n'a pas le pouvoir d'obliger les transporteurs à dédommager des passagers pour les souffrances et douleurs, l'angoisse, la perte de jouissance et la perte de revenu qu'ils auraient subies. Il appartient aux tribunaux civils de trancher ces questions.

Pour joindre la commissaire

Les plaignants qui ont d'abord adressé leur plainte au transporteur concerné, mais qui n'ont pas obtenu une réponse satisfaisante, sont invités à faire parvenir leur plainte par écrit à la commissaire par la poste, par télécopieur ou en remplissant le formulaire de plainte sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca).

Les personnes peuvent communiquer sans frais avec le centre d'appels (1 888 222-2592) pour obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes du Bureau du commissaire. Les préposés bilingues du centre d'appels ont répondu à 4 926 appels de consommateurs entre le 1er janvier 2003 et le 30 juin 2003.

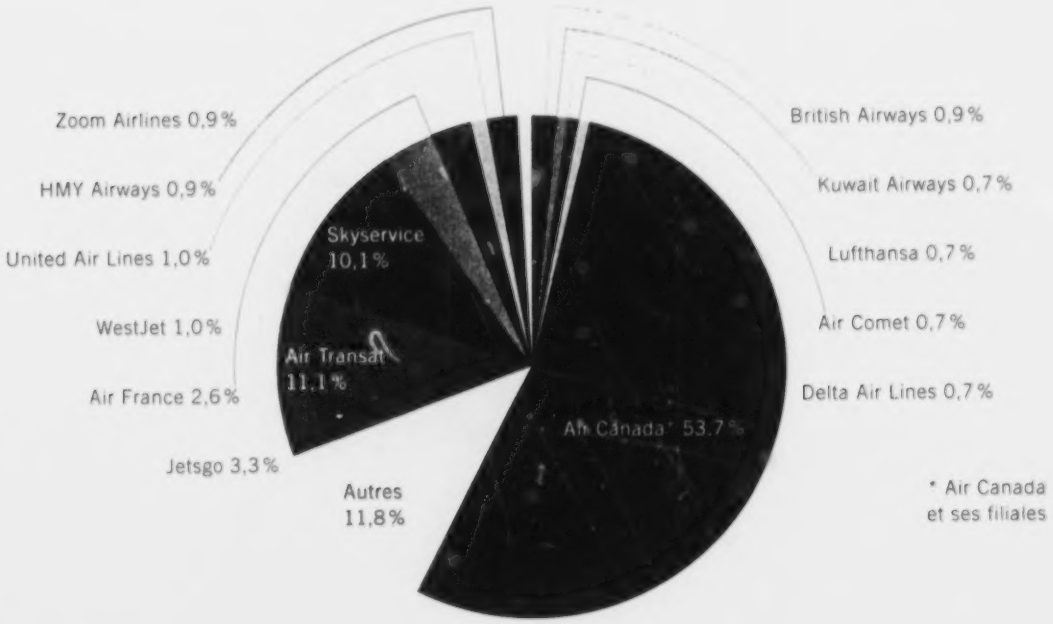
Des renseignements au sujet de la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien et du processus de traitement des plaintes sont disponibles sur le site Web de l'Office (www.otc.gc.ca). Le site contient également des publications et des liens utiles vers les sites d'organismes du transport aérien, y compris les numéros de téléphone et de télécopieur et adresses postales des représentants du service à la clientèle de divers transporteurs canadiens.

NAIROBI
GENEVA

ANALYSE DES PLAINTES

Le nombre de plaintes déposées au cours des six derniers mois est inférieur à celui des six mois précédents, ce qui s'explique en partie par une diminution du nombre de passagers. Les difficultés financières que connaît Air Canada semblent également avoir joué un rôle important dans cette baisse du nombre de plaintes reçues, plus particulièrement depuis que le transporteur a demandé à être placé sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* le 1er avril dernier.

Plaintes reçues - tous les transporteurs

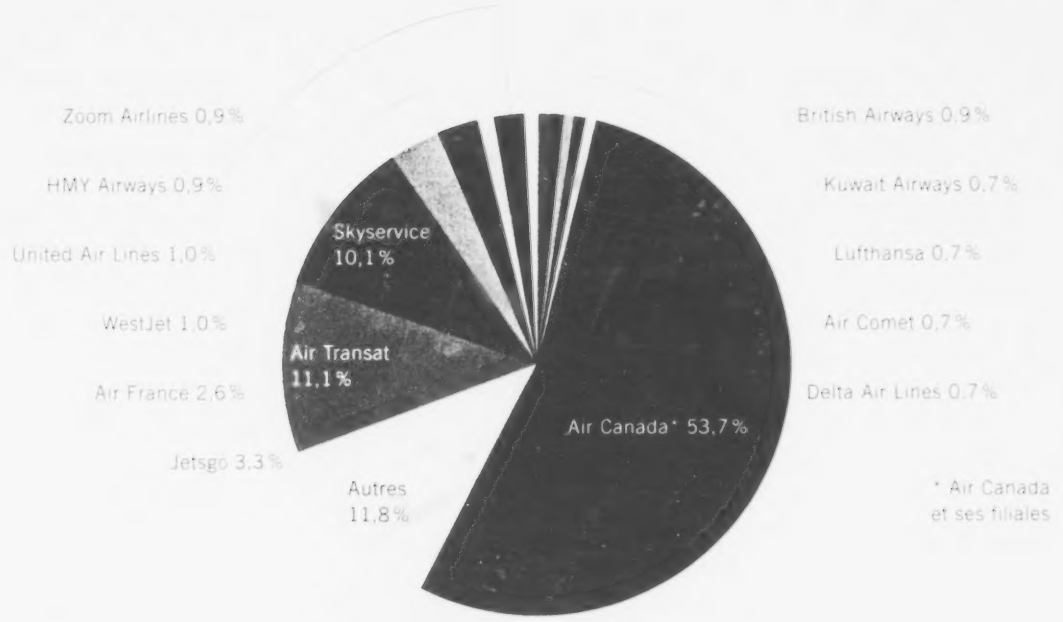


Il nous est impossible de dire avec certitude si cette situation découle du fait que les voyageurs ont l'impression qu'il est inutile de déposer une plainte contre une compagnie qui s'est placée sous la protection des tribunaux; que par compassion, ils ne

ANALYSE DES PLAINTES

Le nombre de plaintes déposées au cours des six derniers mois est inférieur à celui des six mois précédents, ce qui s'explique en partie par une diminution du nombre de passagers. Les difficultés financières que connaît Air Canada semblent également avoir joué un rôle important dans cette baisse du nombre de plaintes reçues, plus particulièrement depuis que le transporteur a demandé à être placé sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies* le 1er avril dernier.

Plaintes reçues - tous les transporteurs



Il nous est impossible de dire avec certitude si cette situation découle du fait que les voyageurs ont l'impression qu'il est inutile de déposer une plainte contre une compagnie qui s'est placée sous la protection des tribunaux; que par compassion, ils ne

veulent pas empirer les difficultés d'Air Canada ou que la compagnie a amélioré sa façon de traiter ses clients et de réagir aux plaintes. Je ne peux que présumer que ces trois facteurs y sont pour quelque chose.

Dans mon dernier rapport, j'ai traité en détail des plaintes qui m'avaient été soumises au sujet d'Air Transat et de Skyservice. J'aimerais pouvoir dire que ces deux transporteurs se sont depuis améliorés et que nous avons reçu un moins grand nombre de plaintes les concernant, mais ce n'est pas le cas.

En fait, bien que ce nombre soit toujours relativement faible, il a augmenté de près de 50 % dans le cas d'Air Transat et de 25 % dans celui de Skyservice.

Des réunions sont prévues avec des dirigeants de ces compagnies pour aborder mes préoccupations au sujet de leur service et de la façon dont elles traitent les plaintes de leurs clients. Je suis optimiste que nous parviendrons à trouver une solution à ces problèmes.

AIR TRANSAT SAIT RÉPARER LES DÉGÂTS

Le 1er juillet 2002, l'épouse et les trois enfants de l'auteur d'une plainte devaient voyager sur Air Transat de Montréal à Marseille où ils devaient prendre immédiatement une correspondance sur Khalifa Airways à destination d'Oran, en Algérie. Plusieurs jours avant le départ, le consulat français avait assuré à la famille qu'un visa n'était pas nécessaire pour transiter par la France. Toutefois, au moment de l'enregistrement, Air Transat a refusé de transporter les quatre personnes, soutenant que les ressortissants algériens devaient détenir un visa pour entrer en France. Pendant quinze jours, le plaignant a communiqué tant avec le consulat français que le transporteur pour tenter, en vain, d'obtenir que sa famille puisse se rendre en Algérie comme prévu. Sa famille n'a jamais fait le voyage et, pour aggraver les choses, le transporteur a refusé de lui rembourser ses billets, affirmant que les clients avaient été avertis au moment de l'achat que ces billets n'étaient pas remboursables.

N'ayant pu obtenir satisfaction auprès du service à la clientèle d'Air Transat, le plaignant a demandé au Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien d'intervenir au nom de sa famille.

À l'issue de l'intervention de la commissaire auprès du président de la compagnie aérienne, cette dernière a accepté de rembourser la famille du coût des billets inutilisés et lui a en plus remis des bons de transport d'une valeur totale de 1500$ valables pendant une période d'un an.

Qui plus est, en réponse à une suggestion de la commissaire, Air Transat a adopté de nouvelles mesures pour permettre à ses passagers de transiter par un pays étranger, d'un transporteur à un autre, sans visa, ce qui se faisait déjà chez les grands transporteurs membres de l'Association internationale du transport aérien (IATA).

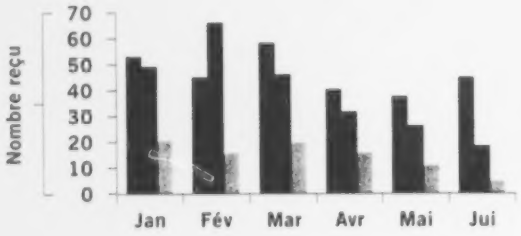
Je m'inquiète en outre du nombre de plaintes que j'ai reçues au cours des six derniers mois au sujet d'un nouveau venu sur la scène canadienne du transport aérien, nommément Jetsgo. Il s'agit d'un transporteur relativement petit qui n'exploite que huit avions entre 17 villes au Canada et six villes aux États-Unis [1]. Pourtant, au cours de la période visée, nous avons reçu 19 plaintes concernant Jetsgo, comparativement à une plainte seulement au sujet de CanJet, une compagnie de taille semblable, et six au sujet de WestJet, un transporteur de beaucoup plus grande envergure.

Les chiffres :

- Pendant la période allant du 1er janvier au 30 juin 2003, nous avons reçu 603 plaintes, comparativement à 729 pendant les six mois précédents [2].

Plaintes reçues par niveau

	Niveau I	Niveau II	Autres	Total
Jan	53	49	21	**123**
Fév	45	66	16	**127**
Mar	57	46	20	**123**
Avr	40	32	16	**88**
Mai	37	26	11	**74**
Jui	45	18	5	**68**
	277	**237**	**89**	**603**

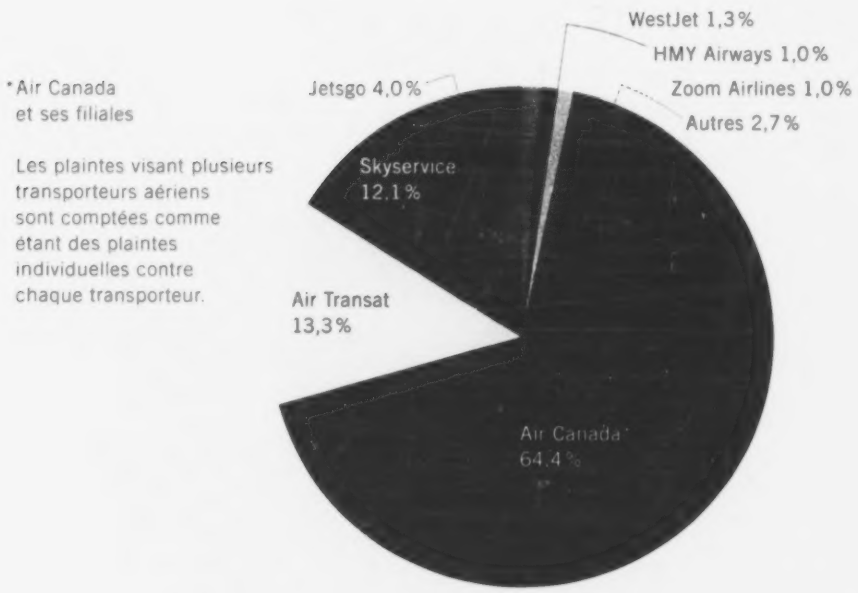


[1] *Renseignements tirés du site Web de Jetsgo.*

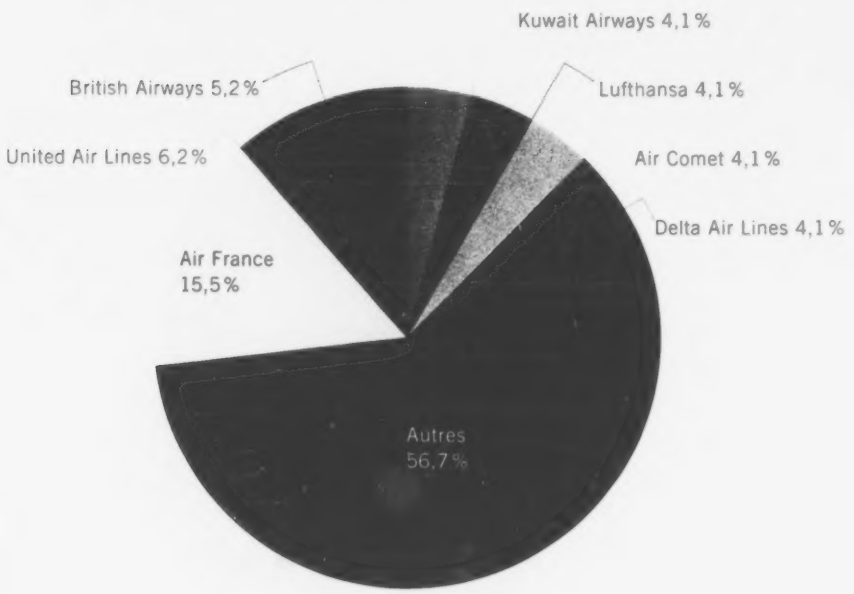
[2] *Les chiffres touchant la période visée par le rapport précédent peuvent être légèrement différents de ceux présentés dans ce rapport en raison de la nature dynamique de la base de données sur les plaintes, qui présente les plaintes selon la situation actuelle du dossier. Ainsi, si une plainte de niveau I reçue pendant la période précédente passe au niveau II pendant la période actuelle, le nombre de plaintes reçues sera rajusté pour les deux périodes. Nous nous excusons des inconvénients que cela pourrait causer.*

- Sur ce nombre, 480 portaient sur des transporteurs canadiens et 97 sur des compagnies étrangères[3].

Plaintes contre les transporteurs aériens canadiens

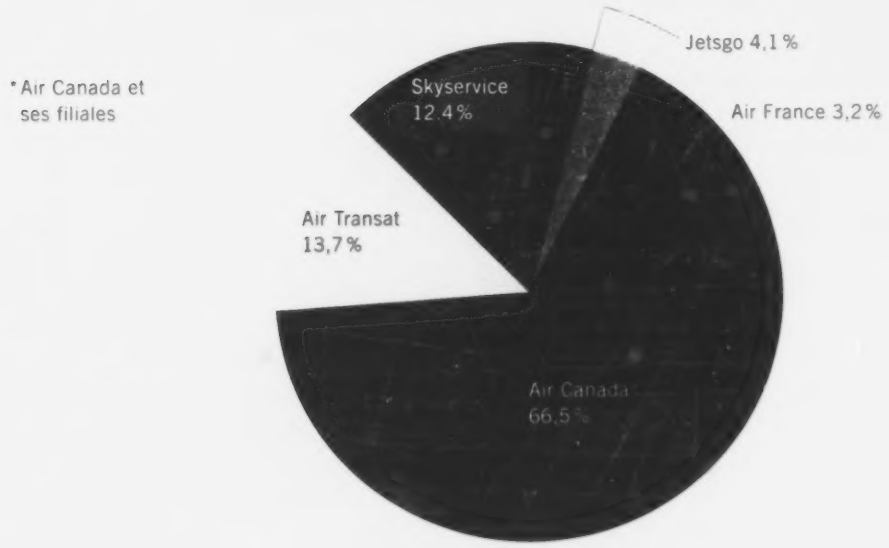

*Air Canada et ses filiales
Les plaintes visant plusieurs transporteurs aériens sont comptées comme étant des plaintes individuelles contre chaque transporteur.
WestJet 1,3%
HMY Airways 1,0%
Zoom Airlines 1,0%
Autres 2,7%
Jetsgo 4,0%
Skyservice 12,1%
Air Transat 13,3%
Air Canada* 64,4%

Plaintes contre les transporteurs aériens étrangers



[3] *41 plaintes ne mentionnaient pas le nom de la compagnie aérienne, tandis que d'autres portaient sur plus d'un transporteur.*

Plaintes visant les cinq principaux transporteurs



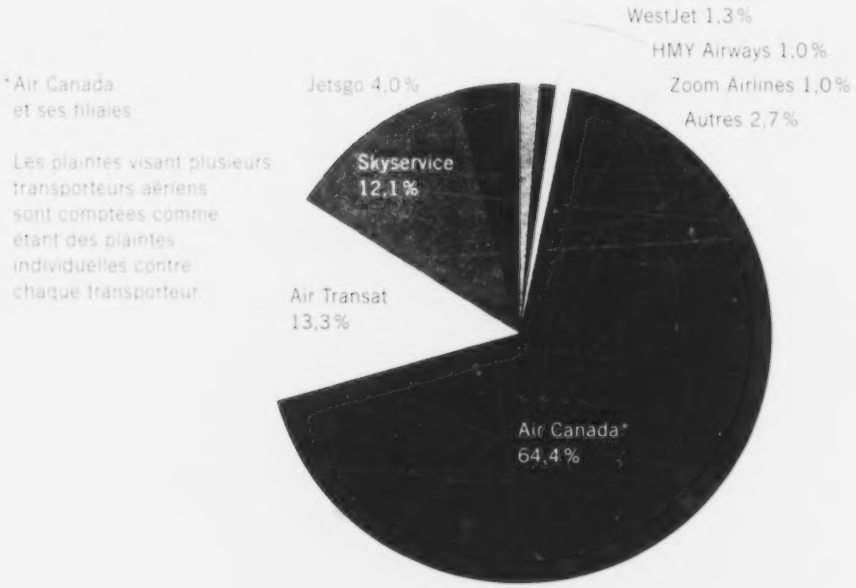
- Sur l'ensemble des plaintes reçues, 77,3 % visaient seulement cinq transporteurs : Air Canada et ses affiliés, Air Transat, Skyservice, Jetsgo et Air France.

- Sur les plaintes concernant des transporteurs canadiens, 310 (soit 64,6 %) visaient Air Canada et ses affiliés; ce nombre était de 389 (76 %) dans mon dernier rapport.

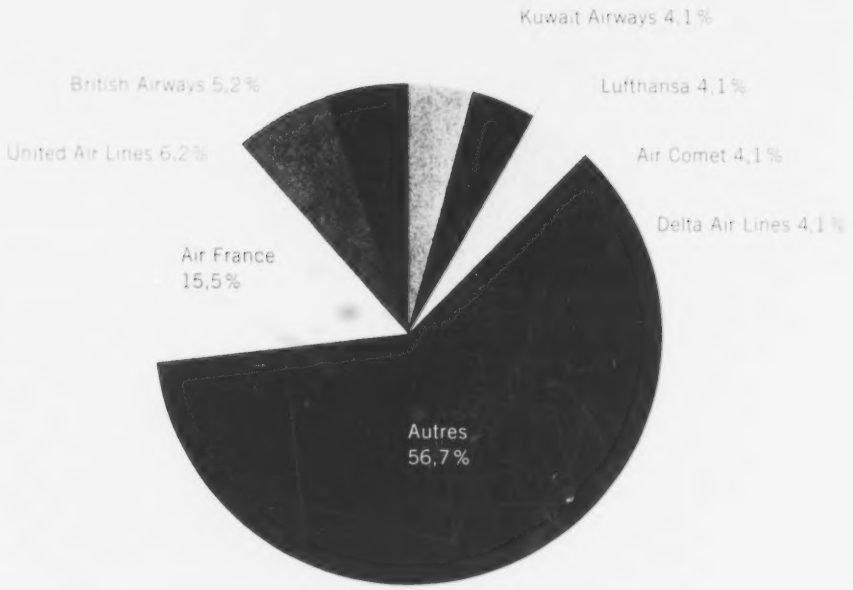
Les 729 plaintes reçues dont il est fait état dans mon dernier rapport soulevaient 1 087 sujets de plaintes. Cette fois-ci, les 603 plaintes reçues mettent en relief 1 197 sujets, ce qui représente une augmentation de 10,1 %. De façon générale, les questions soulevées demeurent à peu près les mêmes. Les problèmes portant sur la qualité du service continuent d'occuper le premier rang, suivis d'assez loin par ceux touchant les changements liés à l'horaire des vols, la billetterie et les bagages. Le nombre de plaintes concernant les programmes pour grands voyageurs a toutefois connu une nette diminution, alors que celui des plaintes liées aux réservations a augmenté, ce sujet se classant maintenant au cinquième rang.

- Sur ce nombre, 480 portaient sur des transporteurs canadiens et 97 sur des compagnies étrangères[3].

Plaintes contre les transporteurs aériens canadiens

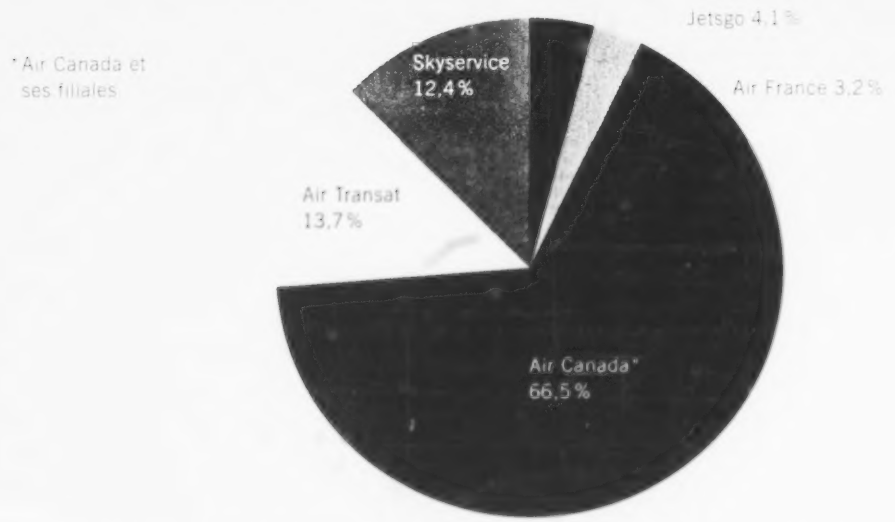

WestJet 1,3 %
HMY Airways 1,0 %
Zoom Airlines 1,0 %
Autres 2,7 %
Jetsgo 4,0 %
Skyservice 12,1 %
Air Transat 13,3 %
Air Canada* 64,4 %
*Air Canada et ses filiales
Les plaintes visant plusieurs transporteurs aériens sont comptées comme étant des plaintes individuelles contre chaque transporteur.

Plaintes contre les transporteurs aériens étrangers


Kuwait Airways 4,1 %
British Airways 5,2 %
Lufthansa 4,1 %
United Air Lines 6,2 %
Air Comet 4,1 %
Delta Air Lines 4,1 %
Air France 15,5 %
Autres 56,7 %

41 plaintes ne mentionnaient pas le nom de la compagnie aérienne, tandis que d'autres portaient sur plus d'un transporteur.

Plaintes visant les cinq principaux transporteurs

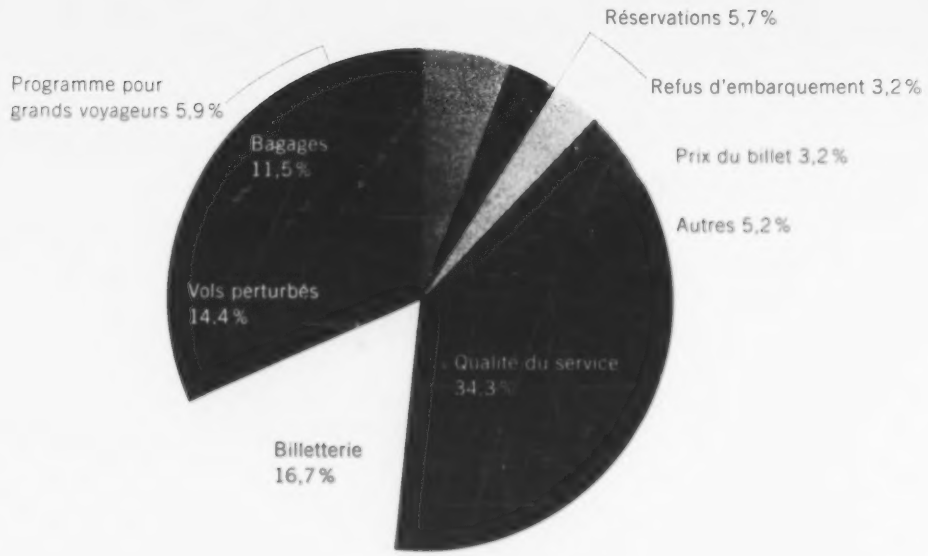


- Sur l'ensemble des plaintes reçues, 77,3 % visaient seulement cinq transporteurs : Air Canada et ses affiliés, Air Transat, Skyservice, Jetsgo et Air France.

- Sur les plaintes concernant des transporteurs canadiens, 310 (soit 64,6 %) visaient Air Canada et ses affiliés; ce nombre était de 389 (76 %) dans mon dernier rapport.

Les 729 plaintes reçues dont il est fait état dans mon dernier rapport soulevaient 1 087 sujets de plaintes. Cette fois-ci, les 603 plaintes reçues mettent en relief 1 197 sujets, ce qui représente une augmentation de 10,1 %. De façon générale, les questions soulevées demeurent à peu près les mêmes. Les problèmes portant sur la qualité du service continuent d'occuper le premier rang, suivis d'assez loin par ceux touchant les changements liés à l'horaire des vols, la billetterie et les bagages. Le nombre de plaintes concernant les programmes pour grands voyageurs a toutefois connu une nette diminution, alors que celui des plaintes liées aux réservations a augmenté, ce sujet se classant maintenant au cinquième rang.

Sujets des plaintes – Air Canada



REFUS D'EMBARQUEMENT

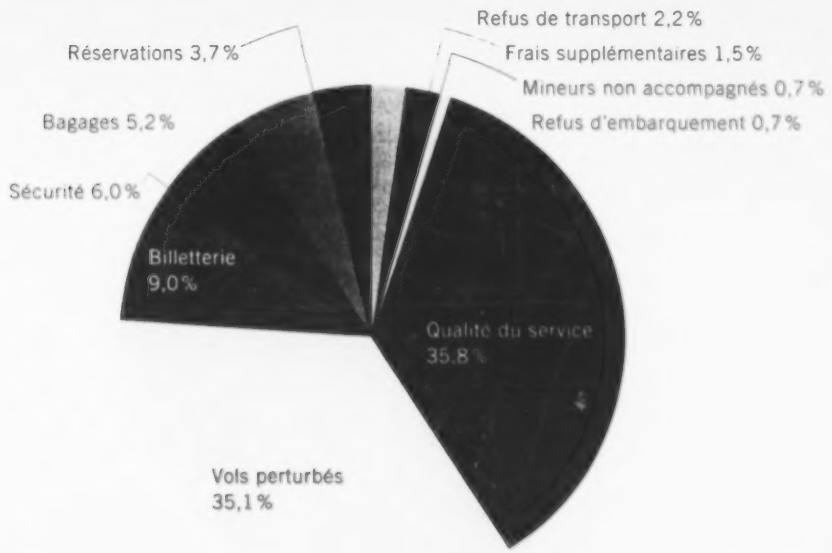
Un client d'Air Canada a déposé une plainte au nom de son épouse et de ses deux filles, qui voyageaient ensemble de Toronto à Lamezia (Italie), via Rome. On a refusé l'embarquement à l'épouse du plaignant et à l'une de ses deux filles, tandis que l'autre est montée à bord de l'avion comme prévu ignorant que sa mère et sa sœur étaient restées derrière. Air Canada les a dédommagées (avec un bon de 500 $ chacune) et leur a réservé une place sur un vol suivant, via Londres. Toutefois, d'autres difficultés les ont obligées à organiser elles-mêmes leur trajet Milan–Lamezia et ce, à leurs frais.

N'ayant pu obtenir de dédommagement supplémentaire d'Air Canada, le plaignant a demandé à la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien d'intervenir.

Le personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes a rappelé à Air Canada que les deux passagères, la mère et sa fille, n'avaient pas obtenu le transport jusqu'à Lamezia, leur destination finale, ce qui leur avait occasionné des frais considérables (959,92 $ au total). Il a insisté sur le fait qu'Air Canada devrait assumer ces frais et a demandé à la compagnie de poser un autre geste pour témoigner de sa bonne volonté envers ces clientes en raison des circonstances particulières de ce cas. La compagnie a accepté de rembourser les 959,92 $ et a prolongé d'un an la période de validité des bons de 500 $.

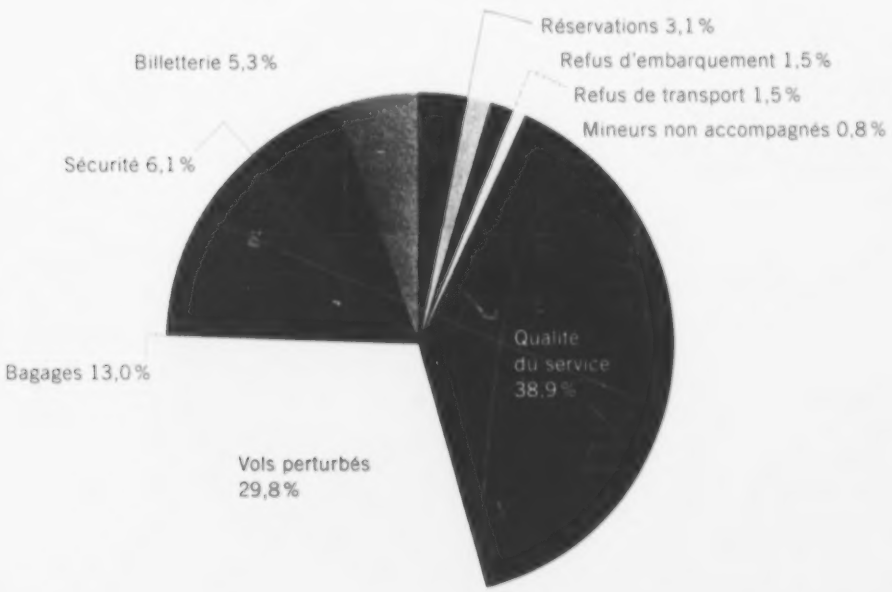
- Sur les plaintes concernant des transporteurs canadiens, 64 (13,3 %) touchaient Air Transat, comparativement à 44 (8,6 %) dans mon rapport précédent.

Sujets des plaintes – Air Transat

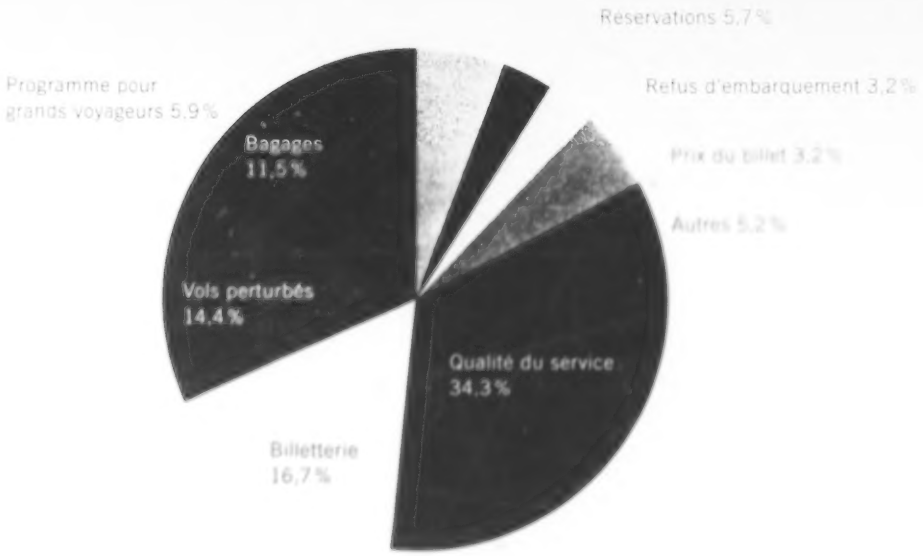


- Sur les plaintes contre des transporteurs canadiens, 58 (12,1 %) touchaient Skyservice, comparativement à 46 (9 %) dans mon rapport précédent.

Sujets des plaintes – Skyservice



Sujets des plaintes – Air Canada


Réservations 5,7 %
Refus d'embarquement 3,2 %
Prix du billet 3,2 %
Autres 5,2 %
Qualité du service 34,3 %
Billetterie 16,7 %
Vols perturbés 14,4 %
Bagages 11,5 %
Programme pour grands voyageurs 5,9 %

REFUS D'EMBARQUEMENT

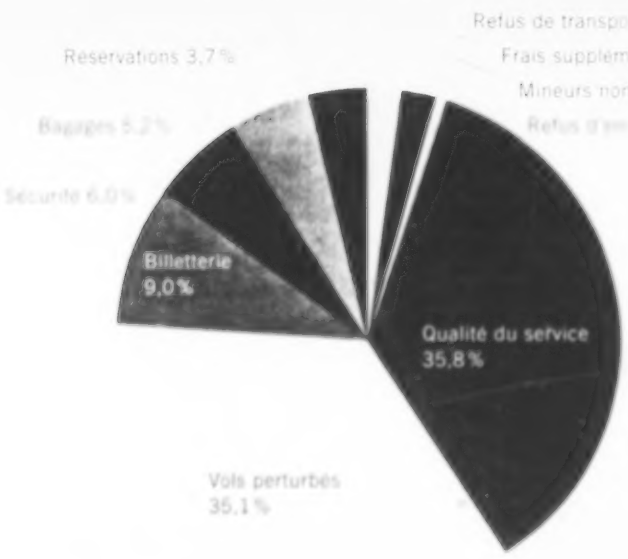
Un client d'Air Canada a déposé une plainte au nom de son épouse et de ses deux filles, qui voyageaient ensemble de Toronto à Lamezia (Italie), via Rome. On a refusé l'embarquement à l'épouse du plaignant et à l'une de ses deux filles, tandis que l'autre est montée à bord de l'avion comme prévu ignorant que sa mère et sa sœur étaient restées derrière. Air Canada les a dédommagées (avec un bon de 500 $ chacune) et leur a réservé une place sur un vol suivant, via Londres. Toutefois, d'autres difficultés les ont obligées à organiser elles-mêmes leur trajet Milan–Lamezia et ce, à leurs frais.

N'ayant pu obtenir de dédommagement supplémentaire d'Air Canada, le plaignant a demandé à la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien d'intervenir.

Le personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes a rappelé à Air Canada que les deux passagères, la mère et sa fille, n'avaient pas obtenu le transport jusqu'à Lamezia, leur destination finale, ce qui leur avait occasionné des frais considérables (959,92 $ au total). Il a insisté sur le fait qu'Air Canada devrait assumer ces frais et a demandé à la compagnie de poser un autre geste pour témoigner de sa bonne volonté envers ces clientes en raison des circonstances particulières de ce cas. La compagnie a accepté de rembourser les 959,92 $ et a prolongé d'un an la période de validité des bons de 500 $.

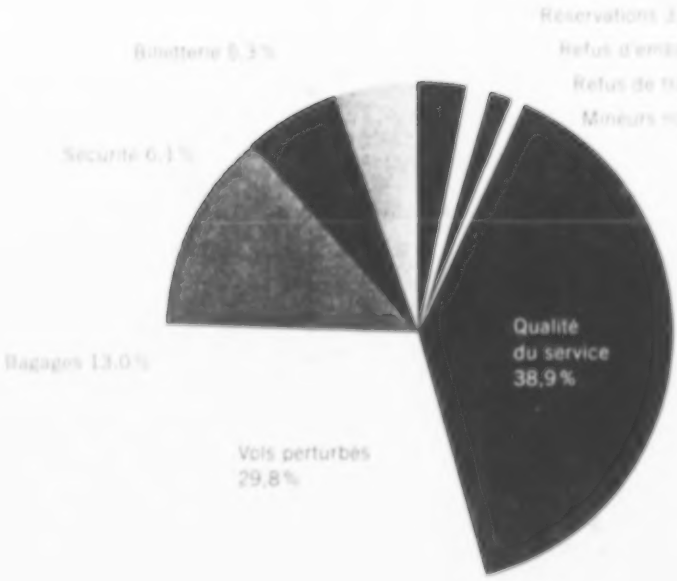
- Sur les plaintes concernant des transporteurs canadiens, 64 (13,3 %) touchaient Air Transat, comparativement à 44 (8,6 %) dans mon rapport précédent.

Sujets des plaintes – Air Transat



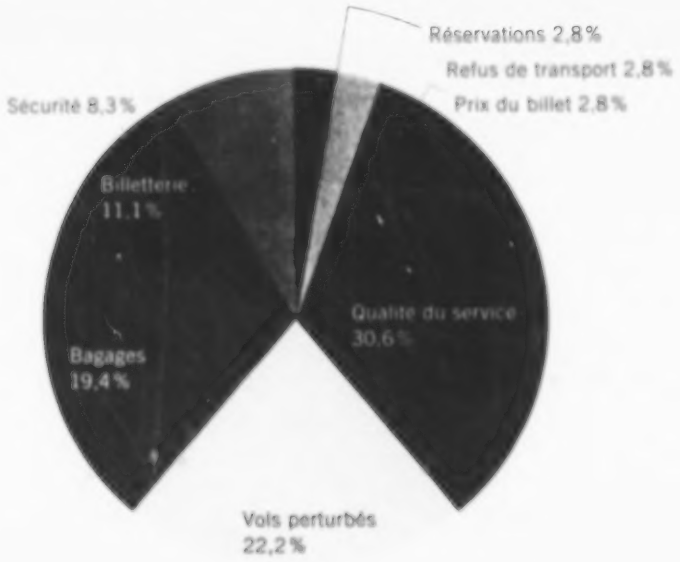
- Sur les plaintes contre des transporteurs canadiens, 58 (12,1 %) touchaient Skyservice, comparativement à 46 (9 %) dans mon rapport précédent.

Sujets des plaintes – Skyservice



- Sur les plaintes concernant des transporteurs canadiens, 19 (4 %) touchaient Jetsgo, comparativement à 10 (2 %) dans mon rapport précédent, une hausse qui pourrait être attribuable à la croissance de la compagnie, dont le nombre d'avions est passé de trois à dix depuis le début de ses activités en juin 2002.

Sujets des plaintes – Jetsgo



- Sur les plaintes concernant des transporteurs étrangers, 19 (19,6 %) touchaient Air France, comparativement à 11 (6,7 %) dans mon rapport précédent.

- Je n'ai reçu aucune autre plainte au sujet de KLM ou de Northwest Airlines, les deux transporteurs étrangers qui, ensemble, avaient fait l'objet du plus grand nombre de plaintes pendant la période précédente.

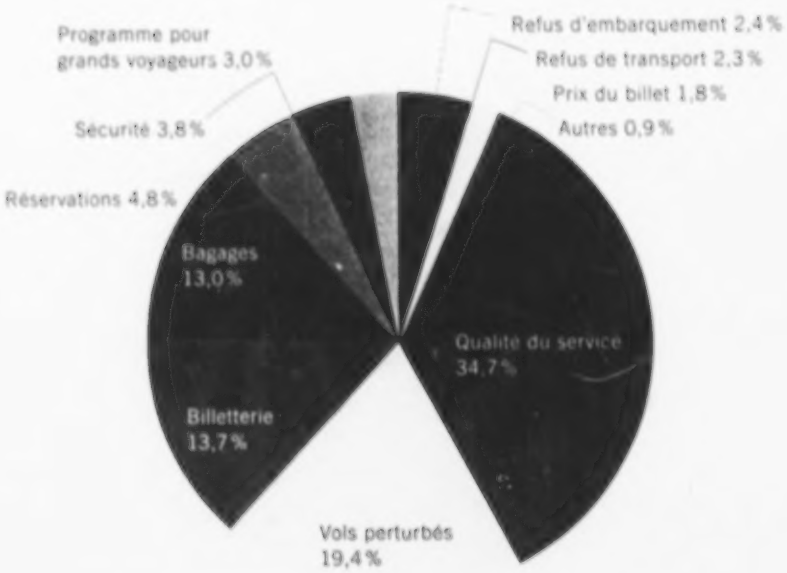
LA PASSAGÈRE A DÛ DÉBOURSER EN RAISON D'UNE ERREUR DU TRANSPORTEUR

Selon la plaignante, Mexicana a omis de recueillir son coupon de vol Toronto–Mexico lorsqu'elle s'est enregistrée pour son vol à destination de Mexico. À la suite de cette erreur, Mexicana a annulé son dossier au complet, y compris sa réservation sur un vol de retour à Toronto, qui avait été confirmée. Au moment de s'enregistrer sur son vol de retour, elle a été obligée d'acheter un aller simple, qui lui a coûté 747,32 $. Cette cliente souhaitait se faire rembourser ce billet. ●

Elle a décidé de demander à la commissaire d'intervenir après que Mexicana l'ait avisée que son billet original inutilisé n'était pas remboursable et qu'il n'était pas question de la dédommager.

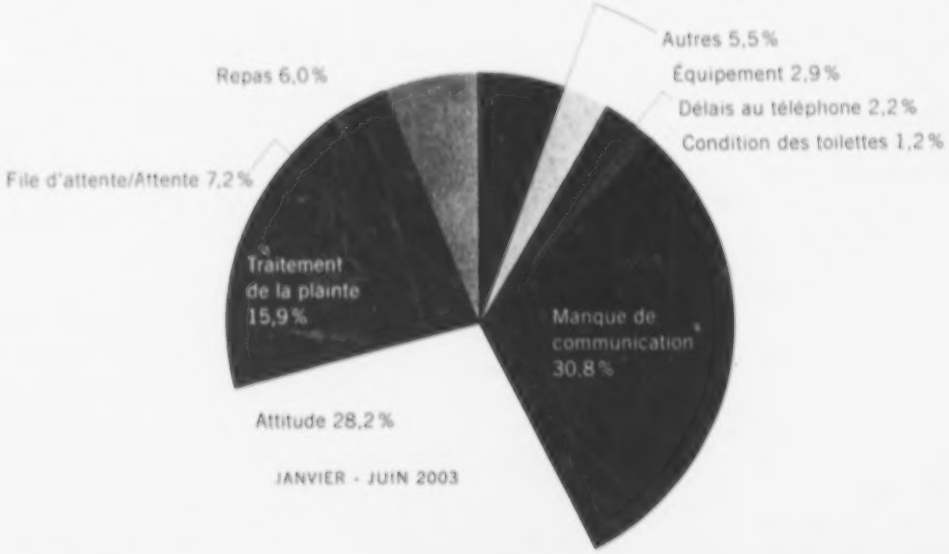
Le personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes a communiqué avec Mexicana pour obtenir une copie du billet original de la passagère ainsi qu'une ventilation du tarif en question. À la suite de cette discussion, le transporteur a avisé la cliente qu'il lui verserait un remboursement de 826,31 $ sur sa carte de crédit sur réception du billet original non utilisé.

Sujets des plaintes – tous les transporteurs


Programme pour grands voyageurs 3,0 %
Refus d'embarquement 2,4 %
Refus de transport 2,3 %
Prix du billet 1,8 %
Autres 0,9 %
Sécurité 3,8 %
Réservations 4,8 %
Bagages 13,0 %
Qualité du service 34,7 %
Billetterie 13,7 %
Vols perturbés 19,4 %

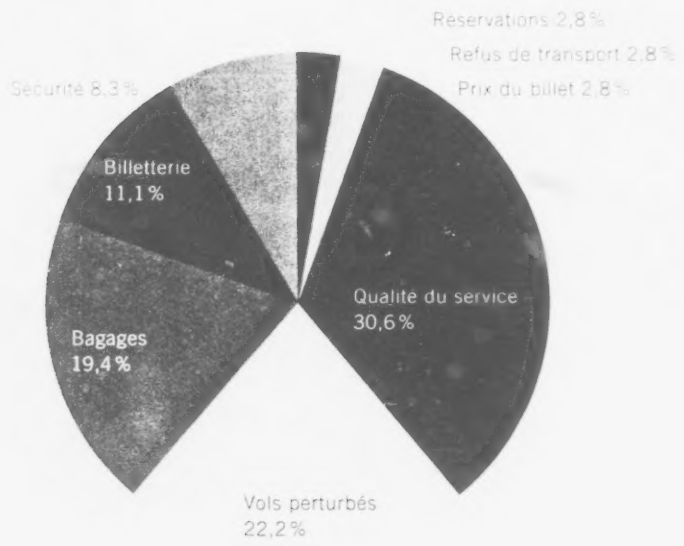
- La qualité du service faisait l'objet des sujets soulevés dans 34,7 % des cas, comparativement à 30,1 % dans mon rapport précédent.

Qualité du service


Autres 5,5 %
Repas 6,0 %
Équipement 2,9 %
Délais au téléphone 2,2 %
Condition des toilettes 1,2 %
File d'attente/Attente 7,2 %
Traitement de la plainte 15,9 %
Manque de communication 30,8 %
Attitude 28,2 %

- Sur les plaintes concernant des transporteurs canadiens, 19 (4 %) touchaient Jetsgo, comparativement à 10 (2 %) dans mon rapport précédent, une hausse qui pourrait être attribuable à la croissance de la compagnie, dont le nombre d'avions est passé de trois à dix depuis le début de ses activités en juin 2002.

Sujets des plaintes – Jetsgo



- Sur les plaintes concernant des transporteurs étrangers, 19 (19,6 %) touchaient Air France, comparativement à 11 (6,7 %) dans mon rapport précédent.

- Je n'ai reçu aucune autre plainte au sujet de KLM ou de Northwest Airlines, les deux transporteurs étrangers qui, ensemble, avaient fait l'objet du plus grand nombre de plaintes pendant la période précédente.

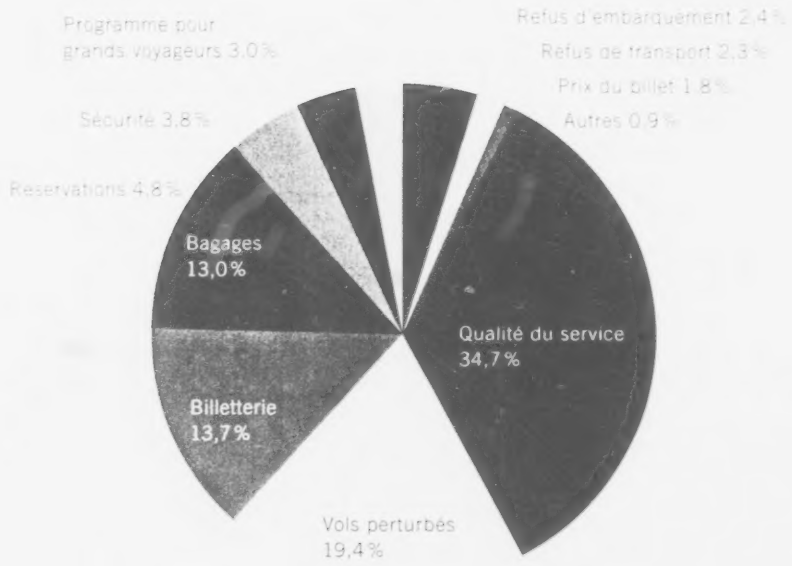
LA PASSAGÈRE A DÛ DÉBOURSER EN RAISON D'UNE ERREUR DU TRANSPORTEUR

Selon la plaignante, Mexicana a omis de recueillir son coupon de vol Toronto–Mexico lorsqu'elle s'est enregistrée pour son vol à destination de Mexico. À la suite de cette erreur, Mexicana a annulé son dossier au complet, y compris sa réservation sur un vol de retour à Toronto, qui avait été confirmée. Au moment de s'enregistrer sur son vol de retour, elle a été obligée d'acheter un aller simple, qui lui a coûté 747,32 $. Cette cliente souhaitait se faire rembourser ce billet.

Elle a décidé de demander à la commissaire d'intervenir après que Mexicana l'ait avisée que son billet original inutilisé n'était pas remboursable et qu'il n'était pas question de la dédommager.

Le personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes a communiqué avec Mexicana pour obtenir une copie du billet original de la passagère ainsi qu'une ventilation du tarif en question. À la suite de cette discussion, le transporteur a avisé la cliente qu'il lui verserait un remboursement de 826,31 $ sur sa carte de crédit sur réception du billet original non utilisé.

Sujets des plaintes – tous les transporteurs


Programme pour grands voyageurs 3,0 %
Refus d'embarquement 2,4 %
Refus de transport 2,3 %
Prix du billet 1,8 %
Autres 0,9 %
Sécurité 3,8 %
Réservations 4,8 %
Bagages 13,0 %
Qualité du service 34,7 %
Billetterie 13,7 %
Vols perturbés 19,4 %

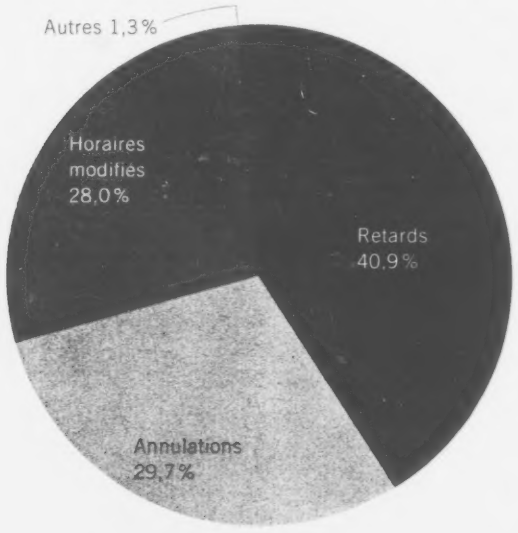
- La qualité du service faisait l'objet des sujets soulevés dans 34,7 % des cas, comparativement à 30,1 % dans mon rapport précédent.

Qualité du service

Autres 5,8 %
Équipement 2,9 %
Délais au téléphone 2,2 %
Condition des toilettes 1,2 %
Repas 6,0 %
File d'attente/Attente 7,2 %
Traitement de la plainte 15,9 %
Manque de communication 30,8 %
Attitude 28,2 %

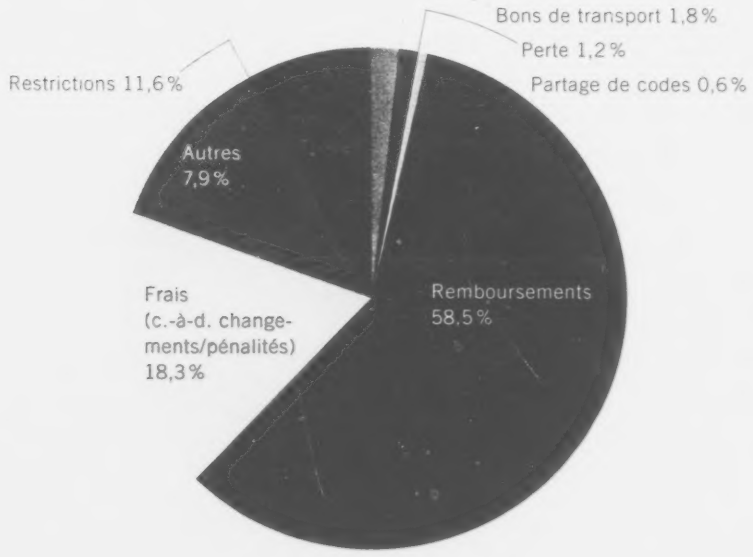
- Les changements liés à l'horaire des vols faisaient l'objet de 19,4 % des problèmes soulevés. Cette catégorie représentait 15,2 % des sujets soulevés dans mon rapport précédent.

Vols perturbés



- Signe prometteur, le pourcentage des sujets des plaintes liés à la billetterie est passé de 20,5 % à 13,7 %.

Billetterie



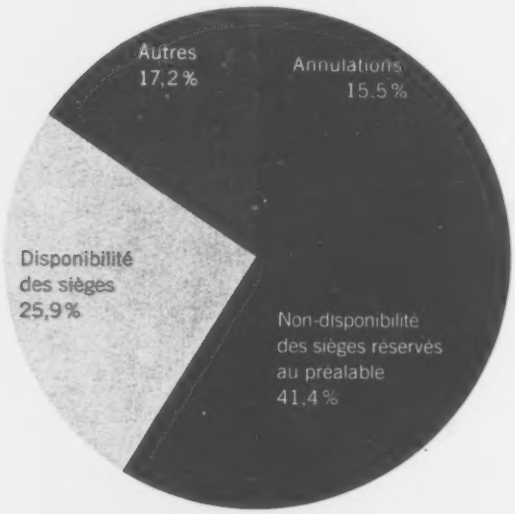
VOTRE BILLET N'EST PAS BON : ACHETEZ-EN UN AUTRE!

Le 9 juillet 2002, pour une raison inexpliquée, un passager de la Singapore Airlines s'est vu refuser l'embarquement sur son vol New York–Jakarta à l'aéroport Kennedy de New York. Comme il restait des places en classe affaires, il était disposé à payer la différence entre le coût de son billet en classe économique et celui d'un billet en classe affaires, mais la compagnie l'a obligé à acheter un nouveau billet en classe affaires, lui indiquant qu'il devrait demander un remboursement de son premier billet à son retour. Il a donc acheté un autre billet et pris son vol pour Jakarta comme prévu.

Au retour, Singapore Airlines a refusé sa demande de remboursement. Il a alors communiqué avec le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario, qui l'a dirigé vers la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Après une intervention de la commissaire et quatre mois d'attente, la compagnie a finalement remboursé le client pour la partie non utilisée de son billet, dont le coût s'élevait à 1 350 $.

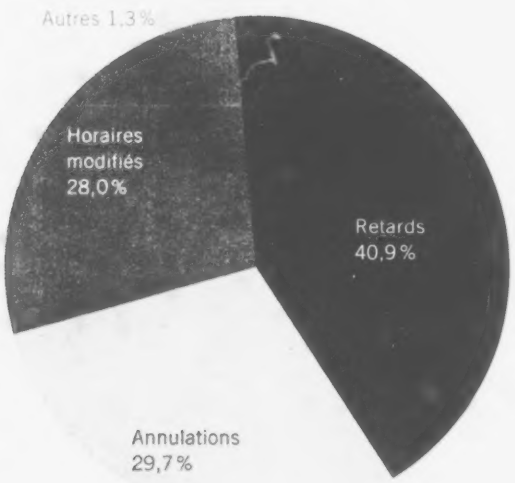
- Le pourcentage des plaintes touchant les réservations n'a pas beaucoup changé, passant à 4,8 % comparativement à 4,6 % dans mon rapport précédent.

Réservations



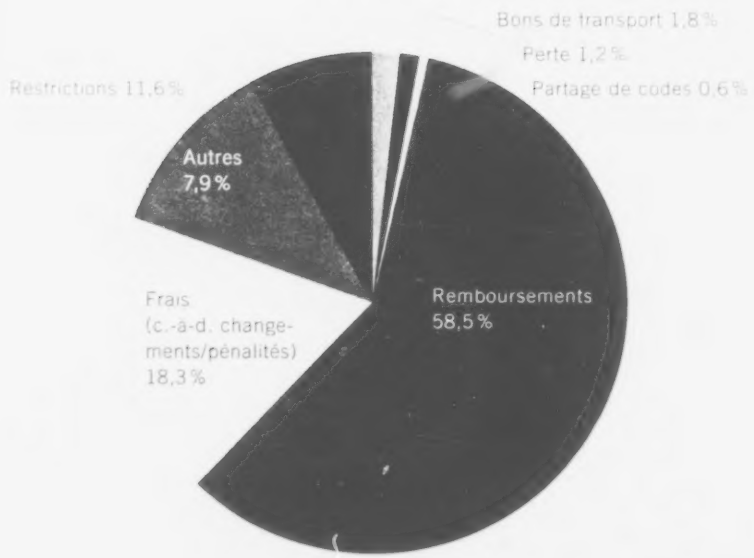
- Les changements liés à l'horaire des vols faisaient l'objet de 19,4 % des problèmes soulevés. Cette catégorie représentait 15,2 % des sujets soulevés dans mon rapport précédent.

Vols perturbés



- Signe prometteur, le pourcentage des sujets des plaintes liés à la billetterie est passé de 20,5 % à 13,7 %.

Billetterie



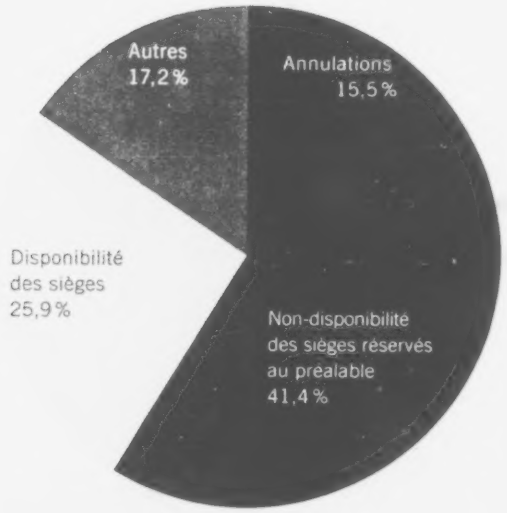
VOTRE BILLET N'EST PAS BON : ACHETEZ-EN UN AUTRE !

Le 9 juillet 2002, pour une raison inexpliquée, un passager de la Singapore Airlines s'est vu refuser l'embarquement sur son vol New York–Jakarta à l'aéroport Kennedy de New York. Comme il restait des places en classe affaires, il était disposé à payer la différence entre le coût de son billet en classe économique et celui d'un billet en classe affaires, mais la compagnie l'a obligé à acheter un nouveau billet en classe affaires, lui indiquant qu'il devrait demander un remboursement de son premier billet à son retour. Il a donc acheté un autre billet et pris son vol pour Jakarta comme prévu.

Au retour, Singapore Airlines a refusé sa demande de remboursement. Il a alors communiqué avec le Conseil de l'industrie du tourisme de l'Ontario, qui l'a dirigé vers la commissaire aux plaintes relatives au transport aérien. Après une intervention de la commissaire et quatre mois d'attente, la compagnie a finalement remboursé le client pour la partie non utilisée de son billet, dont le coût s'élevait à 1 350 $.

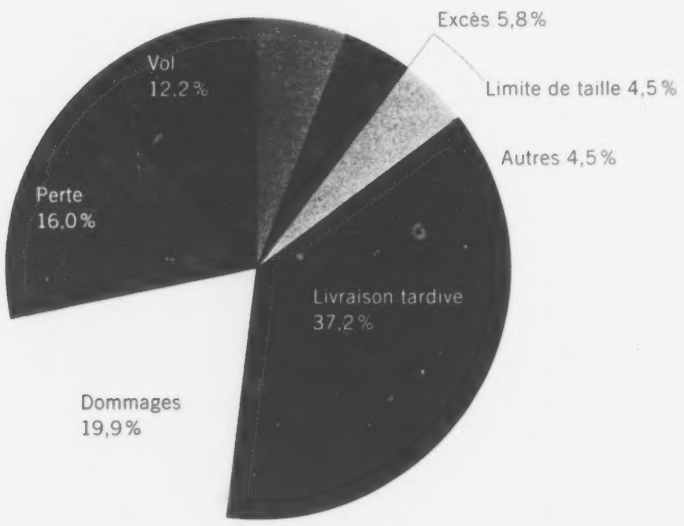
- Le pourcentage des plaintes touchant les réservations n'a pas beaucoup changé, passant à 4,8 % comparativement à 4,6 % dans mon rapport précédent.

Réservations



- Le pourcentage des plaintes touchant les bagages n'a pas beaucoup changé, passant à 13 % comparativement à 13,5 % dans mon rapport précédent.

Bagages



100 $ POUR BAGAGES PERDUS

Deux passagères du transporteur Grupo TACA, une mère et sa fille, revenaient à Vancouver depuis San Salvador, en passant par Los Angeles. À leur arrivée à Los Angeles, leurs deux valises étaient manquantes, ce qu'elles ont signalé à qui de droit. Lorsque les valises ont été retrouvées, le transporteur les a expédiées à Vancouver, mais les passagères ne les ont jamais reçues.

Ces dernières ont demandé à être indemnisées pour la perte de leurs bagages, mais TACA a refusé d'en assumer la responsabilité, indiquant que les valises avaient été retrouvées et expédiées à leur destination : Vancouver. Le transporteur s'est limité à offrir aux passagères deux bons de transport d'une valeur de 50 $US.

Le personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes a écrit à Grupo TACA, lui rappelant les dispositions de son tarif au sujet des bagages égarés et sa responsabilité à cet égard. À la suite de cette intervention, Grupo TACA a envoyé un chèque de 1 280 $US aux plaignantes, ce qui représente le montant maximal que le transporteur est tenu de verser en dédommagement de la perte des deux valises.

- Le nombre de problèmes signalés au sujet des programmes pour grands voyageurs continue de diminuer, passant de 45 pendant la période de rapport précédente à 36 au cours des six derniers mois. Cette amélioration est très encourageante. En effet, mon bureau a reçu 76 plaintes portant sur ces programmes entre le 1er janvier et le 30 juin 2002, comparativement à 228 pendant la même période en 2001.

Comme on pouvait s'y attendre, les auteurs des plaintes cherchent toujours à obtenir divers règlements. Un grand nombre souhaitent obtenir un remboursement, complet ou partiel, de leur billet, tandis que d'autres sont tout à fait heureux d'accepter un bon de voyage ou un montant en dédommagement des frais qu'ils ont dû engager; et d'autres encore veulent simplement obtenir une explication et des excuses. Il va sans dire que certaines personnes souhaitent obtenir plus d'une mesure de réparation.

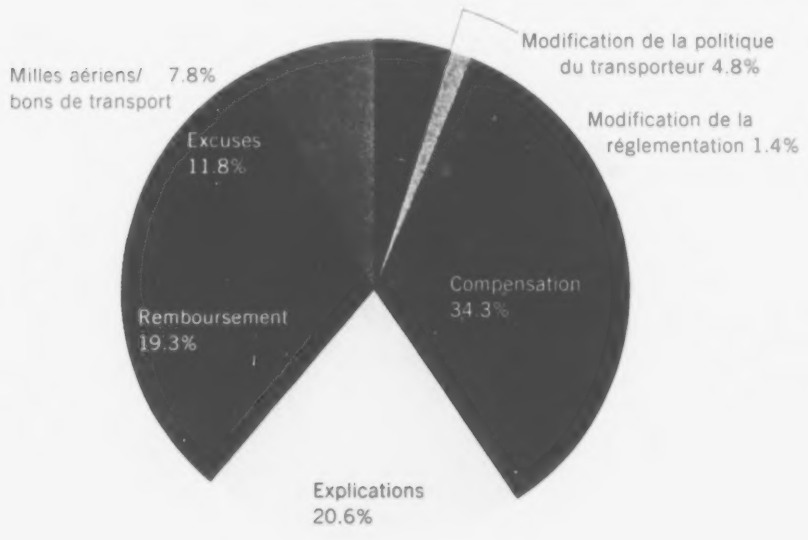
Au cours de la période visée par ce rapport :

- 34,3 % des plaignants souhaitaient obtenir une indemnité supplémentaire du transporteur; une légère augmentation comparativement à 30,2 % dans mon rapport précédent;

- 19,3 % voulaient obtenir un remboursement du montant versé au transporteur, une légère diminution comparativement à 20,6 % dans mon rapport précédent;

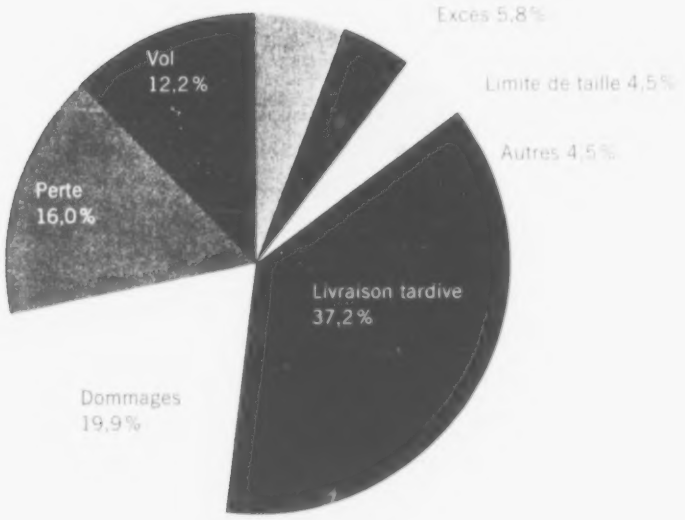
- 20,6 % voulaient une explication, en baisse comparativement à 25,9 % dans mon rapport précédent.

Réparations exigées



- Le pourcentage des plaintes touchant les bagages n'a pas beaucoup changé, passant à 13 % comparativement à 13,5 % dans mon rapport précédent.

Bagages



100 $ POUR BAGAGES PERDUS

Deux passagères du transporteur Grupo TACA, une mère et sa fille, revenaient à Vancouver depuis San Salvador, en passant par Los Angeles. À leur arrivée à Los Angeles, leurs deux valises étaient manquantes, ce qu'elles ont signalé à qui de droit. Lorsque les valises ont été retrouvées, le transporteur les a expédiées à Vancouver, mais les passagères ne les ont jamais reçues.

Ces dernières ont demandé à être indemnisées pour la perte de leurs bagages, mais TACA a refusé d'en assumer la responsabilité, indiquant que les valises avaient été retrouvées et expédiées à leur destination : Vancouver. Le transporteur s'est limité à offrir aux passagères deux bons de transport d'une valeur de 50 $US.

Le personnel de la Division des enquêtes sur les plaintes a écrit à Grupo TACA, lui rappelant les dispositions de son tarif au sujet des bagages égarés et sa responsabilité à cet égard. À la suite de cette intervention, Grupo TACA a envoyé un chèque de 1 280 $US aux plaignantes, ce qui représente le montant maximal que le transporteur est tenu de verser en dédommagement de la perte des deux valises.

- Le nombre de problèmes signalés au sujet des programmes pour grands voyageurs continue de diminuer, passant de 45 pendant la période de rapport précédente à 36 au cours des six derniers mois. Cette amélioration est très encourageante. En effet, mon bureau a reçu 76 plaintes portant sur ces programmes entre le 1er janvier et le 30 juin 2002, comparativement à 228 pendant la même période en 2001.

Comme on pouvait s'y attendre, les auteurs des plaintes cherchent toujours à obtenir divers règlements. Un grand nombre souhaitent obtenir un remboursement, complet ou partiel, de leur billet, tandis que d'autres sont tout à fait heureux d'accepter un bon de voyage ou un montant en dédommagement des frais qu'ils ont dû engager; et d'autres encore veulent simplement obtenir une explication et des excuses. Il va sans dire que certaines personnes souhaitent obtenir plus d'une mesure de réparation.

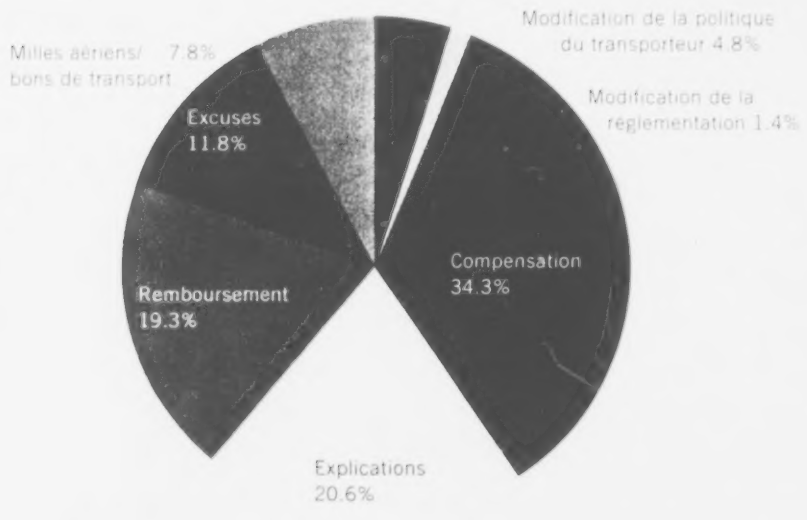
Au cours de la période visée par ce rapport :

- 34,3 % des plaignants souhaitaient obtenir une indemnité supplémentaire du transporteur; une légère augmentation comparativement à 30,2 % dans mon rapport précédent;

- 19,3 % voulaient obtenir un remboursement du montant versé au transporteur, une légère diminution comparativement à 20,6 % dans mon rapport précédent;

- 20,6 % voulaient une explication, en baisse comparativement à 25,9 % dans mon rapport précédent.

Réparations exigées



Résultats : Plaintes réglées entre le 1er janvier et le 30 juin 2003

Tout compte fait, quel genre de résultats avons-nous obtenus? Autrement dit, le Bureau du commissaire aux plaintes relatives au transport aérien change-t-il quelque chose dans la vie des Canadiens?

À mon avis, la réponse est un « oui » catégorique.

Dans la grande majorité des cas, nous sommes parvenus à obtenir un règlement que nous jugions approprié, et la plupart des plaignants en étaient satisfaits. Cela ne veut pas dire que tous les plaignants ont obtenu exactement ce qu'ils désiraient. Loin de là.

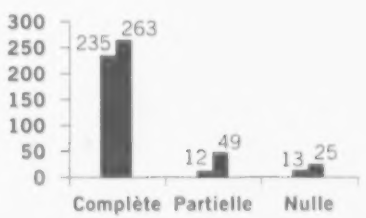
Dans certains cas, la raison est que les plaignants avaient des attentes irréalistes. Ainsi, les compagnies aériennes n'ont pas l'habitude de rembourser le coût intégral d'un billet lorsque le voyage s'est fait comme prévu, même si certains problèmes sont survenus en cours de route.

Parfois, le transporteur aérien s'était acquitté pleinement des obligations prévues dans son tarif et n'était pas disposé à en faire plus. Ainsi, la *Convention de Varsovie* prévoit que la responsabilité du transporteur se limite à 20 $US par kilo pour les bagages égarés, endommagés ou en retard sur les vols internationaux. De plus, le tarif des transporteurs comprend dans presque tous les cas une disposition les dégageant de toute responsabilité pour dommages indirects, tels que les occasions d'affaires manquées et les vacances gâchées, lorsque les bagages des passagers ont été égarés. En règle générale, les compagnies aériennes ne dépassent pas ces limites de responsabilité peu importe les circonstances, et je ne peux les obliger à le faire.

En outre, quelques plaintes, mais très peu, ne sont pas jugées suffisamment sérieuses pour justifier des démarches supplémentaires et, dans un nombre de cas encore plus limité, sont « frivoles et vexatoires », et nous n'y donnons pas suite. Dans de tels cas, il est plus que probable que le plaignant ne soit pas satisfait des résultats de mon enquête.

Plaintes légitimes (fondées)

	Niveau I	Niveau II	Total
Complète	235	263	**498**
Partielle	12	49	**61**
Nulle	13	25	**38**
Total	**260**	**337**	**597**



Au total, 717 plaintes ont été réglées pendant la période visée par ce rapport :

- 260 étaient des plaintes de niveau I;
- 337 étaient des plaintes de niveau II;
- 120 ont été renvoyées à d'autres organismes, tels que l'Office des transports du Canada, Transports Canada et le Bureau de la concurrence.

De plus, 109 plaintes de niveau I sont passées au niveau II parce que les plaignants n'étaient pas satisfaits des résultats obtenus au premier niveau.

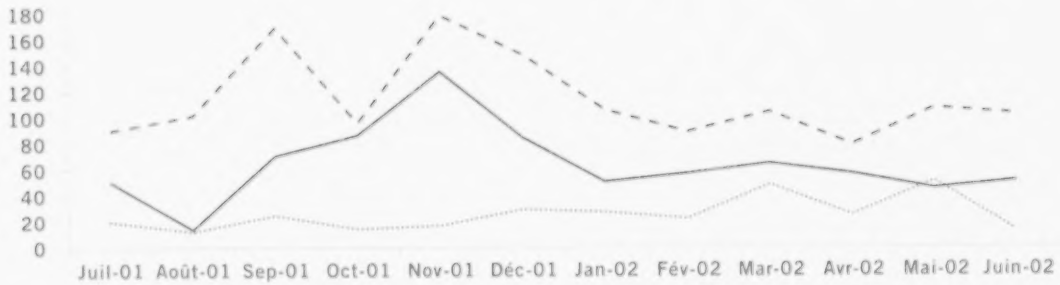
TYPES DE PLAINTES

Niveau I : un client mécontent se plaint directement à la commissaire sans s'être adressé d'abord au transporteur.

Niveau II : un client mécontent s'adresse à la commissaire lorsque le transporteur n'a pas donné suite à sa plainte ou que le correctif ne le satisfait pas.

Plaintes réglées entre juillet 2001 et juin 2002, par mois et par niveau

	Niveau I	Niveau II	Autres	Total
Juil-01	88	51	20	159
Août-01	103	14	13	130
Sep-01	168	70	24	262
Oct-01	94	86	15	195
Nov-01	179	134	17	330
Déc-01	148	85	29	262
Jan-02	107	51	27	185
Fév-02	89	56	23	168
Mar-02	104	66	47	217
Avr-02	79	56	26	161
Mai-02	127	46	50	223
Juin-02	123	50	13	186
Total	1 409	765	304	2 478



Plaintes réglées entre juillet 2002 et juin 2003, par mois et par niveau

	Niveau I	Niveau II	Autres	Total		Niveau I	Niveau II	Autres	Total
Juil-02	116	81	15	212	Jan-03	48	68	13	129
Août-02	98	41	11	150	Fév-03	51	72	23	146
Sep-02	89	46	12	147	Mar-03	31	34	19	84
Oct-02	72	48	14	134	Avr-03	50	70	19	139
Nov-02	79	51	18	148	Mai-03	41	68	17	126
Déc-02	97	71	14	182	Juin-03	41	44	8	93
					Total	771	692	227	1 690

Satisfaction

Le pourcentage de plaignants satisfaits ou en partie satisfaits des résultats obtenus auprès de leur transporteur dans le cas des plaintes de niveau I a connu une diminution au cours de cette période de rapport.

Sur les 369 plaintes de niveau I dont on connaît les résultats (260 réglées + 109 transférées au niveau II) :

- on a présumé que 234 plaignants (63,4 %) étaient entièrement satisfaits, comparativement à 71,4 % pendant la période de rapport précédente ;
- 8 plaignants (2,2 %) m'ont informée qu'ils n'étaient que partiellement satisfaits des résultats obtenus, comparativement à 3,3 % pendant la période de rapport précédente;
- 127 plaignants (34,4 %) m'ont fait savoir qu'ils étaient mécontents des résultats obtenus auprès du transporteur, comparativement à 25,3 % pendant la période de rapport précédente.

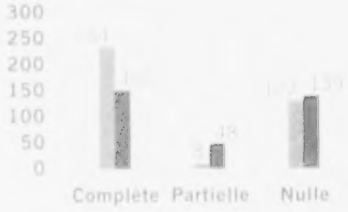
Sur l'ensemble des 337 plaintes de niveau II réglées au cours de cette période de rapport :

- 150 plaignants (44,5 %) m'ont avisée qu'ils étaient pleinement satisfaits de l'issue de leur plainte, comparativement à 50,3 % pendant la période de rapport précédente;
- 48 plaignants (14,2 %) m'ont indiqué qu'ils étaient partiellement satisfaits des résultats obtenus, comparativement à 15,6 % pendant la période de rapport précédente;
- 139 plaignants (41,2 %) m'ont dit qu'ils n'étaient pas satisfaits de l'offre finale du transporteur, comparativement à 34,1 % pendant la période de rapport précédente.

Comme je l'ai déjà mentionné, le pourcentage de plaignants satisfaits ou partiellement satisfaits est moins élevé que dans mon dernier rapport.

Degré de satisfaction

	Niveau I	Niveau II	Total*
Complète	234	150	384
Partielle	8	48	56
Nulle	127	139	266
Total	369	337	706



*Le total des plaintes de niveau I (369) et de niveau II (337) comprend 103 plaintes de niveau I qui ont été réglées et qui ont donc été portées au niveau II.

Plaintes par province, territoire ou autre

Total 603

Sur l'ensemble des 337 plaintes de niveau II réglées au cours de cette période de rapport :

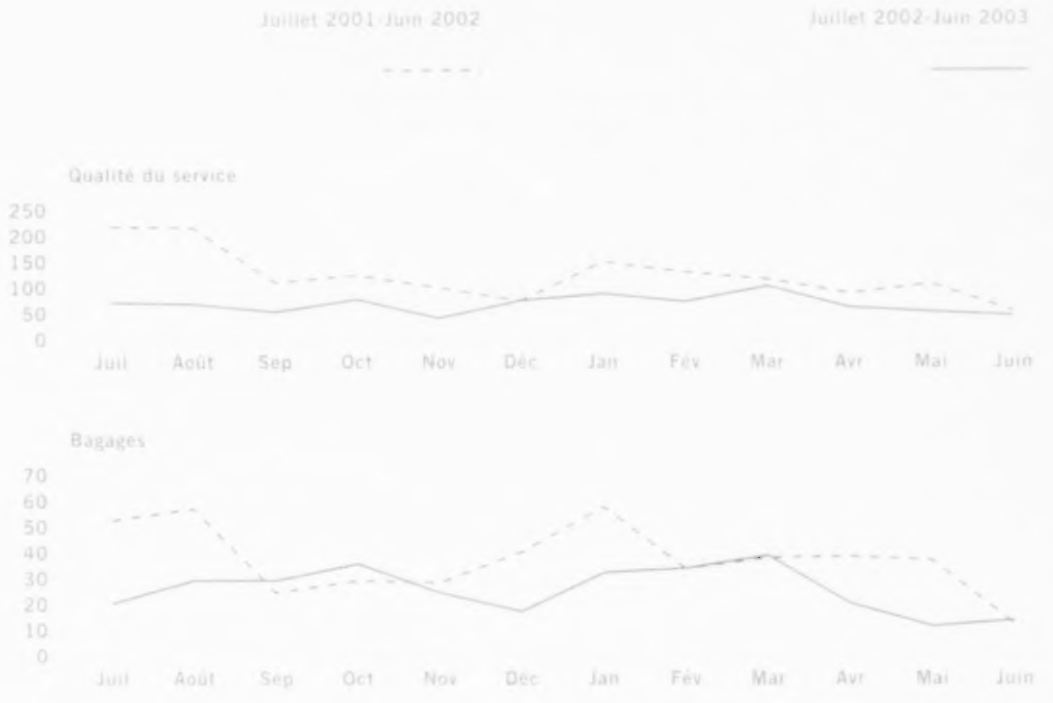
- 150 plaignants (44,5 %) m'ont avisée qu'ils étaient pleinement satisfaits de l'issue de leur plainte, comparativement à 50,3 % pendant la période de rapport précédente;
- 48 plaignants (14,2 %) m'ont indiqué qu'ils étaient partiellement satisfaits des résultats obtenus, comparativement à 15,6 % pendant la période de rapport précédente;
- 139 plaignants (41,2 %) m'ont dit qu'ils n'étaient pas satisfaits de l'offre finale du transporteur, comparativement à 34,1 % pendant la période de rapport précédente.

Comme je l'ai déjà mentionné, le pourcentage de plaignants satisfaits ou partiellement satisfaits est moins élevé que dans mon dernier rapport.

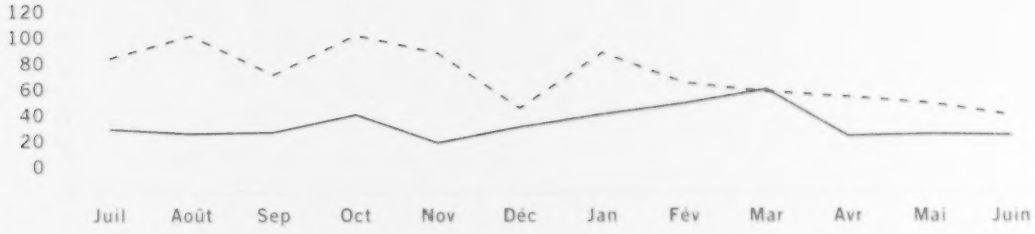
Plaintes reçues entre juillet 2001 et juin 2002, par mois et par niveau

Plaintes reçues entre juillet 2002 et juin 2003, par mois et par niveau

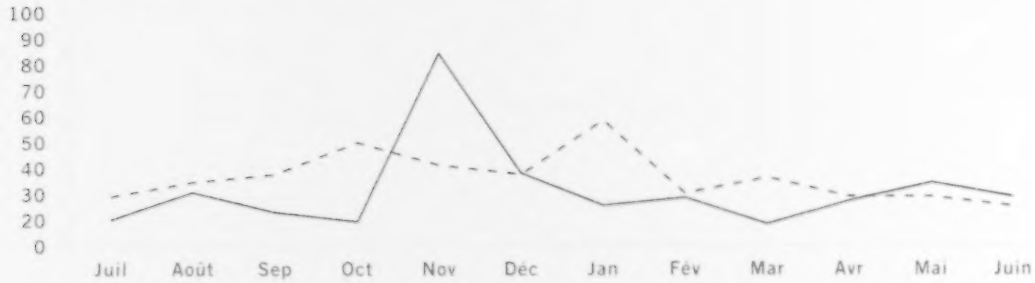
Principaux sujets des plaintes reçues entre juillet 2001 et juin 2003, par mois



Vols perturbés



Billetterie



Réservations

Air Canada et la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*

Le 1er avril 2003, Air Canada a été placée sous la protection de la *Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies*.

Afin de donner effet à cette protection, le juge James Farley de la Cour supérieure de l'Ontario a émis une ordonnance, qui énonce notamment ce qui suit :

« Le tribunal ordonne que, jusqu'au 1er mai 2003 inclusivement, ou à toute autre date ultérieure établie par le tribunal (la « période de suspension »), a) nulle poursuite, action, procédure d'exécution, procédure extrajudiciaire ou autre procédure (y compris une procédure devant un tribunal établi par une loi ou autrement) [...] ne peut être intentée contre l'une des requérantes ou relativement aux biens, droits, actifs ou entreprises actuels ou futurs de l'une des requérantes [...] et toutes les procédures déjà intentées contre l'une des requérantes ou relativement aux biens des requérantes sont immédiatement suspendues par les présentes [...] »

Cette ordonnance a été prorogée à plusieurs reprises.

De fait, l'ordonnance écarte Air Canada de tout contrôle réglementaire ou législatif jusqu'à ce que la compagnie procède à une restructuration et ne soit plus protégée par les tribunaux contre ses créanciers. Ainsi, tant et aussi longtemps que l'ordonnance de suspension est en vigueur, je ne peux intervenir afin de traiter directement les plaintes portées contre Air Canada, à moins que celle-ci n'accepte volontairement mon intervention.

Depuis qu'elle a demandé à être placée sous la protection des tribunaux, Air Canada affirme aux consommateurs qu'elle continue de fonctionner normalement. Cela étant, j'ai demandé à Air Canada de consentir à traiter les plaintes qui lui seraient envoyées par mon bureau de la façon habituelle.

Le 16 avril 2003, M. John Baker, premier vice-président et conseiller juridique général d'Air Canada, nous a avisés que la compagnie aérienne n'acceptait pas cette proposition et qu'elle n'était pas disposée à consentir à une modification de l'ordonnance du juge Farley pour permettre au personnel de mon bureau d'intervenir avant que ne prenne fin l'ordonnance de suspension.

M. Baker a également indiqué que [traduction] « Air Canada a l'intention de continuer à répondre aux plaintes et aux questions soulevées par ses clients directement. Toutefois, un grand nombre de plaignants communiquent avec le Bureau du commissaire dès le départ avant même de s'adresser directement à Air Canada. À l'heure actuelle, le personnel du Bureau du commissaire achemine ces plaintes à Air Canada. Nous nous attendons à ce qu'il continue de procéder ainsi. Nous aimerions que même les cas des plaignants qui s'adressent au Bureau du commissaire parce qu'ils ne sont pas satisfaits des mesures prises par Air Canada soient de nouveau renvoyés à la compagnie [...] »

Devant composer avec une situation quelque peu difficile sur le plan juridique depuis le début d'avril, j'achemine les plaintes de niveau II à Air Canada, comme nous l'a

demandé M. Baker dans sa lettre, et suspends ma procédure d'enquête normale dans ces cas. Les résultats de ces « renvois » sont plutôt décevants.

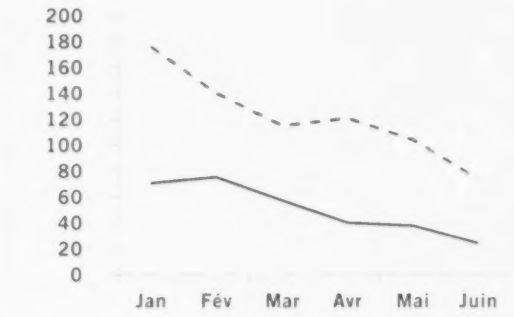
À la fin de juin 2003, j'avais renvoyé 115 plaintes de niveau II à Air Canada, comme M. Baker nous l'avait demandé. Il est encore trop tôt pour tirer des conclusions solides sur l'efficacité de cette façon de procéder. Toutefois, les premiers résultats indiquent que les plaintes ne reçoivent pas l'attention à laquelle je me serais attendue avant le 1er avril.

Par exemple, j'ai transmis à Air Canada 72 plaintes découlant de la cessation des activités de Travel Way, comme je l'ai décrit dans mon dernier rapport. Avant de se placer sous la protection de la loi, Air Canada avait convenu de mener enquête sur ces plaintes; le transporteur n'a cependant donné suite à aucune d'entre elles.

Je vais continuer de surveiller cette situation de près et reprendrai mes enquêtes habituelles dès que possible.

Plaintes reçues – Air Canada*

	2002	2003
	- - -	——
Jan	174	71
Fév	139	76
Mar	115	57
Avr	121	42
Mai	104	38
Juin	74	26
	727	310



* Incluant Air Canada / Tango / Zip / Jetz

RECOMMANDATIONS

1. L'industrie du voyage devrait veiller à ce que les montants versés à l'avance par les consommateurs soient protégés

La situation actuelle de l'industrie aérienne, plus particulièrement après la faillite de Canada 3000 à la fin de 2001, soulève des inquiétudes chez les consommateurs, qui souhaiteraient qu'on leur garantisse que, si le transporteur aérien qu'ils utilisent cesse ses activités, ils pourront soit voyager avec un autre transporteur, soit se faire rembourser et éviter ainsi de perdre de l'argent durement gagné.

Il y a de nombreuses années déjà, les compagnies aériennes ont commencé à offrir des tarifs très réduits aux clients qui payaient leur voyage à l'avance. Cette pratique est l'un des très rares cas où un service est payé quelques semaines avant la livraison.

Cela n'a jamais posé de problème quand la situation financière des compagnies aériennes était stable, mais les consommateurs ont pris conscience du risque quand Air Canada a demandé à être mise à l'abri de ses créanciers le 1er avril dernier. Trois provinces canadiennes, soit l'Ontario, le Québec et la Colombie-Britannique, ont adopté un plan pour dédommager les passagers en cas de faillite d'un transporteur. Malgré cela, ces plans ne couvrent pas nécessairement tous les billets. Ainsi, au Québec et en Ontario, ce plan ne protège que les billets vendus par l'entremise d'une agence de voyage ou d'un voyagiste autorisé dans la province.

Théoriquement, le consommateur qui s'est procuré un billet par l'entremise d'un agent de voyage agréé par l'IATA en Ontario, au Québec ou en Colombie-Britannique devrait être remboursé. Toutefois, si le billet est acheté directement de la compagnie aérienne, rien ne garantit que cette dernière sera en mesure de rembourser le montant total si elle fait faillite.

Un sujet encore plus préoccupant est le fait que, afin de tenter de réduire leurs coûts de distribution, les compagnies aériennes encouragent les consommateurs à éviter les agents de voyage en proposant des prix très réduits exclusivement aux clients qui utilisent le site Web de la compagnie.

Qui plus est, j'ai été informée que la faillite de Canada 3000 avait forcé l'Ontario et le Québec à puiser largement dans leurs fonds. Il n'est donc pas certain que ces fonds puissent assurer une protection adéquate des consommateurs advenant la faillite d'une autre compagnie aérienne de taille comparable ou plus importante.

À mon avis, si l'industrie aérienne ne veut pas perdre la confiance des consommateurs, il est essentiel que tous les acteurs, c'est-à-dire les compagnies aériennes et les associations connexes, les agents de voyage et les voyagistes, se mettent à la tâche pour tenter de trouver une solution à ce problème le plus rapidement possible, du moins avant qu'un autre transporteur fasse faillite et que des consommateurs y perdent leur argent.

2. Les transporteurs aériens devraient préciser quelle est leur responsabilité dans les cas où les choses tournent mal

Je suis également préoccupée par les exploitants canadiens de vols d'affrètement dont la tendance – encore faible mais qui prend de l'ampleur – est de nier leur responsabilité à l'égard des problèmes qui surviennent entre l'enregistrement des voyageurs et la récupération des bagages, une période pendant laquelle il appartient au transporteur de veiller sur les passagers et les bagages. Les exploitants essaient dans bien des cas de refiler la plainte au voyagiste qui, lui, la renvoie au transporteur aérien, laissant ainsi le passager en plan et sans recours.

Cette situation est déjà inadmissible lorsque ce genre de problème touche un vol affrété, mais elle est encore plus choquante lorsque le transporteur en question exploite en fait un service aérien régulier, mais a décidé de vendre son produit par l'entremise d'un voyagiste.

J'estime que les transporteurs, que ce soit des exploitants de vols affrétés ou non, doivent reconnaître de façon explicite dans leur tarif leur responsabilité à l'égard des problèmes qui surviennent pendant que les passagers et leurs biens se trouvent sous leur responsabilité. Ils devraient faire en sorte de s'assurer que les plaintes liées à de tels problèmes soient traitées rapidement et de façon satisfaisante.